

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

**RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NA CÉLULA  
SOPRO DA EMPRESA AMBEV – FILIAL CURITIBANA**

**Curitiba**

**2006**

**THIAGO ELIAS DE MIRANDA**

**RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NA CÉLULA  
SOPRO DA EMPRESA AMBEV – FILIAL CURITIBANA**

**Monografia apresentada à disciplina  
Pesquisa em Informação II do Curso de  
Gestão da Informação, Setor de Ciências  
Sociais Aplicadas, Universidade Federal  
do Paraná.**

**Orientador: Prof. Dr. José Simão de  
Paula Pinto.**

**Curitiba**

**2006**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho para os meus pais e irmãos que sempre me auxiliaram nos momentos de dificuldades;

A minha esposa Jaqueline pelo apoio e compreensão ao decorrer do projeto;

Aos meus colegas Eliseu e Marisa pela amizade demonstrada ao longo do curso.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Professor Dr. José Simão de Paula Pinto a quem agradeço pela orientação prestada no decorrer do projeto além do estímulo e do apoio nos momentos de dificuldades.

A Professora Dra. Patrícia Zeni Marchiori e a Professora Dra. Maria do Carmo Duarte Freitas, pela amizade e auxílio no desenvolvimento da monografia.

Aos demais professores do Departamento de Ciência e Gestão da Informação pelo conteúdo prestado em suas disciplinas que facilitaram o aprendizado ao decorrer do curso e que indiretamente auxiliaram na produção deste trabalho.

Aos funcionários da empresa AmBev Filial Curitibana pela colaboração na pesquisa.

Nosso fascínio pela tecnologia nos fez esquecer o objetivo principal da informação: informar. Todos os computadores do mundo de nada servirão se seus usuários não estiverem interessados nas informações que estes computadores podem gerar.

Thomas H. Davenport

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE QUADROS.....</b>	<b>VIII</b>
<b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....</b>	<b>IX</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS.....</b>	<b>X</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....</b>	<b>XII</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>XIII</b>
<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>2 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>3</b>
<b>3 OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
3.1 OBJETIVO GERAL.....	4
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
<b>4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA/ LITERATURA</b>	
<b>PERTINENTE.....</b>	<b>5</b>
4.1 ECONOMIA DA INFORMAÇÃO.....	5
4.2 GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO.....	7
4.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	10
4.4 ECOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	12
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>15</b>
5.1 TIPO DE PESQUISA.....	15
5.2 CONTEXTO DO AMBIENTE PESQUISADO.....	16
5.2.1 Histórico da empresa.....	16
5.2.1.1 Fundação.....	16
5.2.1.2 Composição de capital.....	16
5.2.1.3 Dados financeiros.....	17
5.2.1.4 Missão.....	17

5.2.1.5 Visão.....	17
5.2.1.6 Número de funcionários.....	17
5.2.2 Produtos e serviços oferecidos.....	18
5.2.3 Filial Curitibana.....	19
5.3 TÉCNICAS DE PESQUISA E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	21
5.4 LEVANTAMENTO DO TEMPO MÉDIO PARA A LOCALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	22
5.5 PROPOSTA DE SOLUÇÃO.....	25
5.5.1 Mapeamento de informações.....	26
5.5.2 PORTAL DE INFORMAÇÕES.....	30
<b>6 RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
6.1 IMPLANTAÇÃO DO PORTAL .....	33
6.2 LEVANTAMENTO DOS DADOS DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO.....	34
6.3 LEVANTAMENTO DOS DADOS APÓS O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO.....	37
6.4 COMPARAÇÃO DOS DADOS.....	40
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>44</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>47</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE 1 – RESULTADO DA TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO.....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>50</b>
<b>APÊNDICE 3 – RESULTADO DA TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO.....</b>	<b>51</b>
<b>APÊNDICE 4 – RESULTADO DA TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO APÓS O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO.....</b>	<b>52</b>
<b>APÊNDICE 5 – PORTAL DE INFORMAÇÃO DA CÉLULA SOPRO....</b>	<b>53</b>

## **LISTA DE QUADROS**

<b>QUADRO 1 – TAREFAS CHAVES DA</b>	
<b>INFORMAÇÃO.....</b>	<b>06</b>
<b>QUADRO 2 – MARCAS AMBEV.....</b>	<b>18</b>



## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

<b>FIGURA 1- PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>FIGURA 2- INFORMATION ARCHITECTURE SYSTEMS.....</b>	<b>11</b>
<b>FIGURA 3- MODELO ECOLÓGICO PARA O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>FIGURA 4- DISPOSIÇÃO DAS CADEIAS MOLECULARES DO PET.....</b>	<b>19</b>

## **LISTA DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO 1 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTOXLS.....</b>	<b>24</b>
<b>GRÁFICO 2 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO</b>	
<b>SOPRO.XLS.....</b>	<b>25</b>
<b>GRÁFICO 3 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE</b>	
<b>PREFORMA.XLS.....</b>	<b>26</b>
<b>GRÁFICO 4 - FORMAÇÃO ESCOLAR.....</b>	<b>27</b>
<b>GRÁFICO 5 - TEMPO DE EMPRESA.....</b>	<b>28</b>
<b>GRÁFICO 6 - FONTES DE INFORMAÇÕES MAIS</b>	
<b>UTILIZADAS.....</b>	<b>28</b>
<b>GRÁFICO 7 - FORMATOS DE ARQUIVOS ELETRÔNICOS MAIS</b>	
<b>UTILIZADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>GRÁFICO 8 - MEIOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS</b>	
<b>NA ROTINA.....</b>	<b>29</b>
<b>GRÁFICO 9 - DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM</b>	
<b>FORMATO ELETRÔNICO.....</b>	<b>30</b>
<b>GRÁFICO 10 - DISPOSIÇÃO DOS ARQUIVOS JÁ</b>	
<b>UTILIZADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>GRÁFICO 11 - ACEITAÇÃO DO PORTAL DE INFORMAÇÕES</b>	
<b>PELOS FUNCIONÁRIOS.....</b>	<b>31</b>

<b>GRÁFICO 12 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO</b>	
<b>GEPACK_MARÇO. XLS.....</b>	<b>35</b>
<b>GRÁFICO 13 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO</b>	
<b>SOPRO.XLS. ....</b>	<b>36</b>
<b>GRÁFICO 14 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE</b>	
<b>PREFORMA.XLS.....</b>	<b>37</b>
<b>GRÁFICO 15-LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO</b>	
<b>GEPACK_MARÇO. XLS.....</b>	<b>38</b>
<b>GRÁFICO 16-LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO</b>	
<b>SOPRO.XLS.....</b>	<b>39</b>
<b>GRÁFICO 17 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE</b>	
<b>PREFORMAS.XLS.....</b>	<b>39</b>
<b>GRÁFICO 18- LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO</b>	
<b>GEPACK_MARÇO. XLS.....</b>	<b>40</b>
<b>GRÁFICO 19- TEMPO MÉDIO DA LOCALIZAÇÃO DO</b>	
<b>DOCUMENTO GEPACK_MARÇO. XLS.....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICO20 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO</b>	
<b>SOPRO.XLS.....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICO 21- TEMPO MÉDIO DA LOCALIZAÇÃO DO</b>	
<b>DOCUMENTO SOPRO.XLS.....</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO 22 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE</b>	
<b>PREFORMAS.XLS.....</b>	<b>42</b>

**GRÁFICO 23 - TEMPO MÉDIO DA LOCALIZAÇÃO DO  
DOCUMENTO PERDA DE  
PREFORMAS.XLS..... 43**

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AMBEV - AMERICAN BEVERAGE COMPANY.

INBEV – INTERNATIONAL BEVERAGE COMPANY

AI – ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

PET- POLI TEREFTALATO DE ETILA

## **RESUMO**

O estudo teve como objetivo identificar as informações utilizadas pelos integrantes da Célula sopro da empresa AmBev, para posteriormente auxiliar na elaboração de um portal de informações. Constitui pesquisa descritiva que se utiliza do referencial teórico para explorar aspectos relacionados à ecologia e arquitetura da informação. Na pesquisa de campo foi utilizada a técnica de observação, como instrumento de coleta de dados, com 85,71 % dos funcionários da célula para verificar o tempo total da localização da informação solicitada. Após a implantação do portal de informação, será realizado um estudo comparativo para verificar se há uma melhoria significativa na recuperação da informação.

### **Palavras-chave:**

Arquitetura da informação; Arquitetura da Informação; Ecologia da informação; Localização da informação; Portal de informações.

## 1 INTRODUÇÃO

*Nos momentos de crise, só a inspiração é mais importante que o conhecimento.*

Albert Einstein

Nos últimos anos houve considerável avanço na tecnologia e, com a chamada explosão informacional aumento significativo no que diz respeito à informação organizacional.

Muitas vezes estas informações estão disponíveis em formato eletrônico, espalhadas em bancos de dados inacessíveis e, conseqüentemente, o desempenho de atividades necessárias ao pleno funcionamento da instituição (DIAS, 2001, P. 50).

Diversas organizações sofrem com o excesso de informações, principalmente no que diz respeito à localização e uso efetivo. Exemplo prático de instituição privada que sofre este problema é a Companhia de Bebidas das Américas ou AmBev .

A AmBev é empresa de grande porte que detém o maior portfólio de produtos do país no setor de bebidas Fabrica cerveja, refrigerante, chás e isotônicos. Muito além da variedade, no entanto, o que garante a liderança e participação crescente da empresa no mercado é a qualidade de suas marcas.

No Paraná, possui duas fábricas, uma cervejaria, que está localizada na cidade de Curitiba, e uma refrigeranteira na cidade de Almirante Tamandaré, onde realiza o estudo do presente trabalho.

Na filial Curitiba, as informações estão espalhadas em discos rígidos e quando são utilizadas há um grande problema em sua localização. Isto ocorre devido a um grande número de arquivos que não estão organizados. Por exemplo, existe uma meta de eficiência mensal para a produção de um produto. Para que o funcionário possa verificar, por exemplo, como está o resultado do mês de junho de 2006 é preciso acessar o diretório: P:/Gecel/Gepack/Gepack2006/L561/L561S/Gepack06.xls. Seria bem mais rápido para o funcionário consultar esta informação através de um

arquivo como: <Portal de informações.html/Gepack06.xls>.

A localização, uso efetivo e disseminação dessa informação têm um papel fundamental para auxiliar no desenvolvimento da célula e da empresa como um todo. Para poder disponibilizar as informações para a Célula é necessário saber quais são, em que frequência, e qual a periodicidade das informações utilizadas pelos integrantes da mesma.



## 2 JUSTIFICATIVA

*É impossível para um homem aprender aquilo  
que ele acha que já sabe.*

Epíteto

Acreditando que as mudanças tecnológicas aperfeiçoam o ambiente informacional da organização a empresa investiu fortemente na aquisição de computadores, porém foi esquecida a importância de se ter uma correta arquitetura da informação.

A escolha deste tema foi motivada principalmente pela percepção de um clima de insatisfação generalizado com a localização das informações na Célula sopro, na medida de que nem sempre as informações disponibilizadas pela organização são usadas pelo funcionário.

A identificação das informações requeridas pela equipe resultará no aperfeiçoamento da localização da informação. Inicialmente não parece ser tão complicado, mas se torna quando verificado que a empresa AMBEV possui “n” informações em “n” endereços diferentes.

Pelo fato do pesquisador ser integrante da equipe a ser pesquisada, reforça-se a motivação para realizar este estudo, tornando-se mais fácil à aproximação e coleta dos dados para posterior verificação e elaboração dos resultados.

Uma das maneiras encontradas pelo pesquisador para auxiliar na recuperação da informação é a implantação de um portal interno da informação o qual será formado por hiperlinks diretamente ligados com os arquivos mais utilizados pelos funcionários.

### 3 OBJETIVOS

*O mais importante da vida não é saberes onde estás, mas sim para onde vais.*

Goethe

Com o intuito de analisar o problema levantado, será necessário traçar o que se pretende realizar e as etapas que devem ser seguidas e executadas para sua conclusão. Para isso, serão descritos a seguir o objetivo geral e os objetivos específicos do projeto.

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

Propor uma alternativa para a recuperação de informação na célula sopro da empresa AmBev filial Curitiba

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mapear as informações relevantes para o público-alvo.
- Identificar as informações pertinentes no que diz respeito a tamanho do arquivo, localização e forma de apresentação.
- Propor a interface de um portal interno de informações que auxiliem na localização da informação.
- Verificar o tempo médio da recuperação de informações ( antes e depois da solução proposta).

## 4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA/ LITERATURA PERTINENTE

*Um livro é um mudo que fala, um surdo que responde, um cego que guia, um morto que vive.*

Padre António Vieira

Para atingir os objetivos definidos, torna-se fundamental base teórica consistente. Com o intuito de verificar a importância da localização e uso efetivo da informação na organização, definiram-se os seguintes tópicos a serem explorados:

- economia da informação;
- gerenciamento da informação;
- arquitetura da informação;
- ecologia da informação.

### 4.1 ECONOMIA DA INFORMAÇÃO

As últimas décadas tiveram considerável aumento no que diz respeito à quantidade de informações. Isto porque surgiu nova era, baseada na economia da informação.

Com a nova era, a informação torna-se vantagem competitiva. Com isto, a localização e identificação da informação passa a ser etapa fundamental para o sucesso da organização (MARCONDES, 2001, p.64).

Segundo CASTELLS (2002, p.67) “estamos vivendo um desses raros intervalos na história. Um intervalo cuja característica é a transformação de nossa ‘cultura material’ pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação.”

Com o chamado fenômeno da explosão informacional, origina-se um problema referente à grande quantidade de informações produzidas, o que dificulta sua identificação, acesso e utilização (MARCONDES, 2001, p.64).

SARACEVIC (1996) aponta a explosão informacional como o irreprimível

crescimento exponencial da informação e de seus registros, particularmente em ciência e tecnologia.

Com base nos autores acima citados verifica-se que a informação torna-se insumo para muitas atividades organizacionais, tais como tomada de decisão, ensino e aprendizagem. Com isto, torna-se imprescindível ter a informação correta no momento certo. Segundo MARCONDES (2001, p.61), “... de nada adianta a informação existir se quem dela necessita não sabe de sua existência ou se ela não puder ser encontrada.”

Com a nova economia as informações passam a ter grande valor para as organizações, pois se tornam fundamentais para a correta tomada de decisões estratégicas. Todavia, elas devem estar no local certo e na hora certa.

Ao apresentar as tarefas chaves da informação, DAVENPORT indica seis (6) características essenciais para determinar o valor da informação na organização:, conforme apresentado no quadro 1.

QUADRO 1 – TAREFAS CHAVES DA INFORMAÇÃO.

Tarefa chave	exatidão	oportunidade	acessibilidade	envolvimento	aplicabilidade	escassez
Característica	Menor número de falhas possíveis durante a coleta e a transição dos dados no estado bruto.	Oportunidade de poder usar a informação que a empresa está necessitando naquele momento.	Relaciona-se com o tempo levado para adquirir a informação.	A informação é caracterizada envolvente quando é apresentada como útil para o usuário.	Pode ser medida através do seu uso, assim como pela demanda que a mesma gerou.	Diretamente relacionada com quanto à raridade da informação está ligada com o seu valor.

FONTE: DAVENPORT. 1998, P. 151

MCGEE, PRUSAK (1994) apresentam outra característica importante no campo da economia da informação. Eles afirmam que a informação não se esgota. O seu valor é determinado pela necessidade do cliente pois uma informação que pode ser ultrapassada para uma pessoa torna-se relevante para outra.

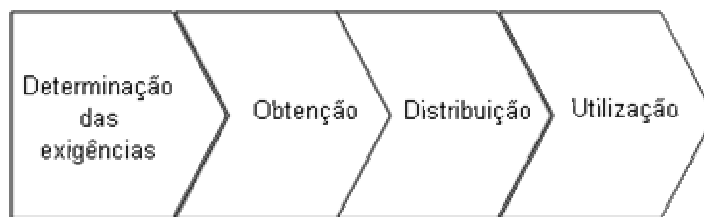
Com isto, é importante planejar melhor o ambiente informacional da organização.

## 4.2 GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO

DAVENPORT (1998) define o processo de gerenciamento de informação como um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como às empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento.

O processo de gerenciamento de informações é composto basicamente pela determinação das exigências, obtenção, distribuição e utilização da informação, conforme apresentado na figura 3 ( DAVENPORT, 1998, p. 175).

FIGURA 1- PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO



FONTE: DAVENPORT. 1998, P. 175.

A Determinação das exigências é uma etapa crítica do processo, pois ela está diretamente ligada com o atendimento da necessidade do usuário. Nem sempre o ele sabe o que realmente necessita, e por falta de conhecimento não tem condições de realizar uma solicitação clara e objetiva. Com isto, o profissional da informação deve

ter a capacidade de combinar as necessidades de informação dos usuários e dos canais fornecedores.

A segunda etapa do processo consiste na obtenção da informação. Após ter definido quais são as informações necessárias no processo é necessário saber onde estão localizadas e em qual formato. DAVENPORTE(1998) divide esta etapa em três passos: exploração de informações, classificação da informação e formatação e estruturação das informações.

Um fator essencial para o processo de gerenciamento informacional é uma exploração eficaz. DAVENPORT(1998) afirma que para uma organização ter um processo de gerenciamento eficaz é necessário ter uma combinação na abordagem automatizada e a humana. Além disto, o melhor ambiente é aquele onde todos executam a coleta de dados para posteriormente compartilhar as informações obtidas.

A classificação da informação é executada, essencialmente, pelas pessoas. Este serviço é realizado através das seguintes etapas:

- definição dos esquemas iniciais;
- troca de informações entre as pessoas;
- monitoramento do método de coleta;
- atualização do esquema em intervalos regulares.

Com relação à formatação e estruturação das informações, DAVENPORT(1998) ressalta que deve ser agregado valor à informação, oferecendo-lhe contexto, adequando o estilo e escolhendo o meio certo. O formato em que a informação está nem sempre é o correto. Por este motivo, deve-se verificar o formato da informação e estruturá-la de forma correta.

A distribuição da informação está relacionada à como a informação está sendo fornecida para o usuário. Deve-se ressaltar que, apesar de toda a organização possuir dados inestimáveis, nem sempre sabem onde os mesmos se encontram.

Geralmente a informação está espalhada por diversos locais, o que dificulta a localização da mesma quando necessário.(DAVENPORT,1998).

Se os dois primeiros passos estiverem funcionando corretamente, a distribuição da informação torna-se mais fácil. Além disto, outros componentes afetam a distribuição:

- arquitetura informacional eficiente;
- correta escolha da estrutura política;
- investimento tecnológico.

O último passo do processo de gerenciamento de informação consiste no uso da informação. Este passo consiste em utilizar a informação determinada, obtida e distribuída de forma correta. DAVENPORT(1998) define cinco maneiras pragmáticas para o aperfeiçoamento do uso da informação:

- estimativas;
- ações simbólicas;
- contexto institucional certo
- avaliação de desempenho
- Melhora no processo de gerenciamento da informação.

Para melhor aperfeiçoamento no processo informacional, utiliza-se a abordagem ecológica apresentada por DAVENPORT. Após ter um aperfeiçoamento no gerenciamento da informação é necessário verificar a maneira em que as mesmas serão apresentadas.

No estudo, torna-se necessário focar no ambiente informacional, com o objetivo de identificar as informações utilizadas pelos funcionários para posteriormente auxiliar na localização e uso efetivo da mesma em um portal de informações. DAVENPORT (1998) apresenta a Arquitetura da informação como “Ecologicamente falando, isso quer dizer simplesmente um guia para estruturar e localizar a informação dentro de uma organização”.

### 4.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Assim como diversos termos da área da Ciência da Informação a Arquitetura da Informação não possui uma definição exata. Existem duas abordagens, uma a define como específica de um domínio e a outra busca definições genéricas que englobam várias áreas do conhecimento. (SOARES, 2004).

O uso da arquitetura da informação torna-se fundamental no estudo em questão, uma vez sua utilização geralmente é ligada ao motivo das informações encontrarem-se muito dispersas na organização. (DAVENPORT, 1998, p.201).

Em seu livro *Information architecture for the World WideWeb*, ROSENFELD(2002) define a Arquitetura da Informação sob quatro diferentes aspectos:

- a combinação da organização, de etiquetar, e de esquematizar a navegação dentro de um sistema de informação;
- o projeto estrutural de um espaço informacional para facilitar a conclusão da tarefa e o acesso intuitivo ao índice;
- a arte e ciência de estruturar e de classificar locais da Web e as intranets para ajudar a encontrar e controlar a informação;
- uma disciplina e uma comunidade emergentes de prática que tem como foco trazer os princípios do projeto e da arquitetura à era digital.

No presente estudo, utiliza-se a arquitetura da informação sob a ótica de estruturar a informação, com o objetivo de auxiliar na localização da mesma. Hill (2000), influenciado pelos trabalhos de Rosenfeld e Morville, afirma que a AI envolve o projeto, os rótulos, a navegação e a busca em sistemas de informação visando ajudar os usuários a localizarem e gerenciar a informação de forma mais eficaz. (SOARES, 2004).

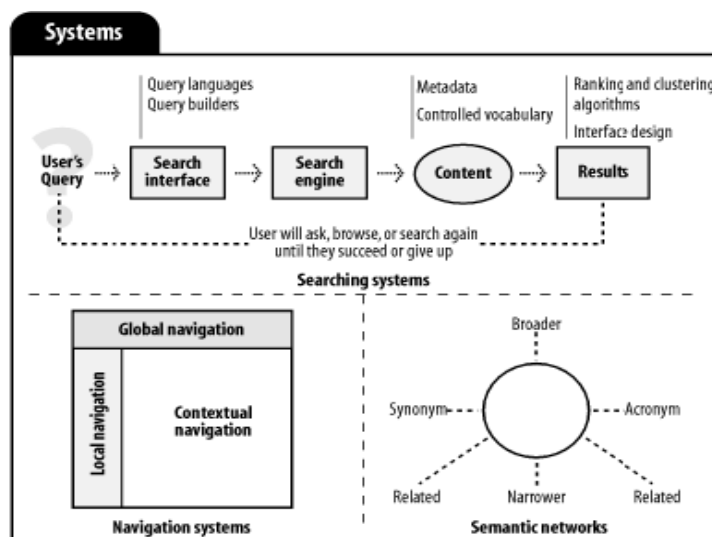
O objetivo do uso das técnicas da arquitetura da informação esta no fato de agregar valor a informação tornando-a mais acessível. O integrante da célula



encontrará com maior facilidade o documento que precisa se fizer o uso de um portal de informação. Com isto, há um aumento na possibilidade desta informação ser utilizada de forma mais eficiente.

Na figura 2 verifica-se um sistema de arquitetura da informação proposto por ROSENFELD(2002). Este sistema mostra a utilização do portal pelo usuário, onde o operador poderá utilizar o portal de informação para obter a informação desejada.

FIGURA 2- INFORMATION ARCHITECTURE SYSTEMS



FONTE: ROSENFELD. 2002, P. 30

Neste contexto, o estudo se desenvolverá através do levantamento dos documentos utilizados pelos funcionários da célula. ROSENFELD(2002) apresenta o termo “arquitetura top-down da informação”, onde se observa os aspectos do projeto da informação do local trabalhado durante um período, com o objetivo de determinar as perguntas mais comuns, a informação mais requerida, para ter projetado o local onde serão encontradas aquelas necessidades informacionais.

A arquitetura top-down da informação é uma das formas mais eficientes de realizar o levantamento das informações utilizadas pelos integrantes da célula. Além disto, deve haver um mapeamento adequado da informação, a fim de descrever a

localização da informação, o responsável, quem utiliza, a quem está destinada e ainda se está acessível (DAVENPORT, 1998, p.209).

DAVENPORT(1999) afirma que conhecimento é uma combinação de experiência, valores, informações e *insight* de uma pessoa que leva à incorporação e avaliação de novas experiências e outras informações. Este conhecimento pode ser de duas formas:

- tácito, quando o conhecimento não pode ser exteriorizado por palavras;
- explícito, quando o conhecimento está declarado, mostrado, explicado, registrado em um suporte.

Com isto o pesquisador pode encontrar através da literatura da própria organização o conhecimento na forma explícita, que foi registrado em documentos, tanto físico quanto eletrônicos. Com relação ao conhecimento tácito, a utilização da técnica de observação e de questionários torna-se relevante para a obtenção da informação.

#### 4.4 ECOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A correta recuperação para o uso efetivo da informação é fator fundamental para o desenvolvimento organizacional. Somente ter a tecnologia para o armazenamento da informação não é o bastante. É necessário saber utilizar esta tecnologia para a localização, uso e disseminação da informação. Em relação a estas preocupações, Davenport é autor-chave para a formulação do referencial teórico no que diz respeito á ecologia da informação.

Para verificar como a disponibilização das informações é de suma importância para o desenvolvimento da empresa, deve-se inicialmente diferenciar dados de informação e conhecimento. Na obra Ecologia da Informação, DAVENPORT (1998) define dados como observações sobre o estado do mundo, informação como dados dotados de relevância e propósito e conhecimento como

informação valiosa na mente humana. Com isso, percebe-se que é necessário fornecer as informações necessárias na medida correta e na hora certa para que os funcionários gerem conhecimento sobre as mesmas, beneficiando a organização. Idealmente este conhecimento é armazenado.

Pelo motivo da maioria das informações utilizada pelos funcionários estar em formato eletrônico, o uso do computador para manipulá-la é fundamental. Porém é necessário ter em mente que para o funcionário atingir o conhecimento esperado ele deve não só saber localizar a informação, mas também saber usá-la. Um dos erros mais freqüentes das organizações é acreditar que a máquina irá resolver sozinhos os problemas, ou seja, é só colocar a informação dentro do computador e está tudo resolvido. Mas nunca deve ser esquecido que o objetivo principal da informação é informar, pois de nada adiantará ter todos os computadores do mundo na organização se os funcionários não tiverem interessados nas informações que esses computadores estão armazenando ou o que podem gerar (DAVENPORT, 1998, p.11).

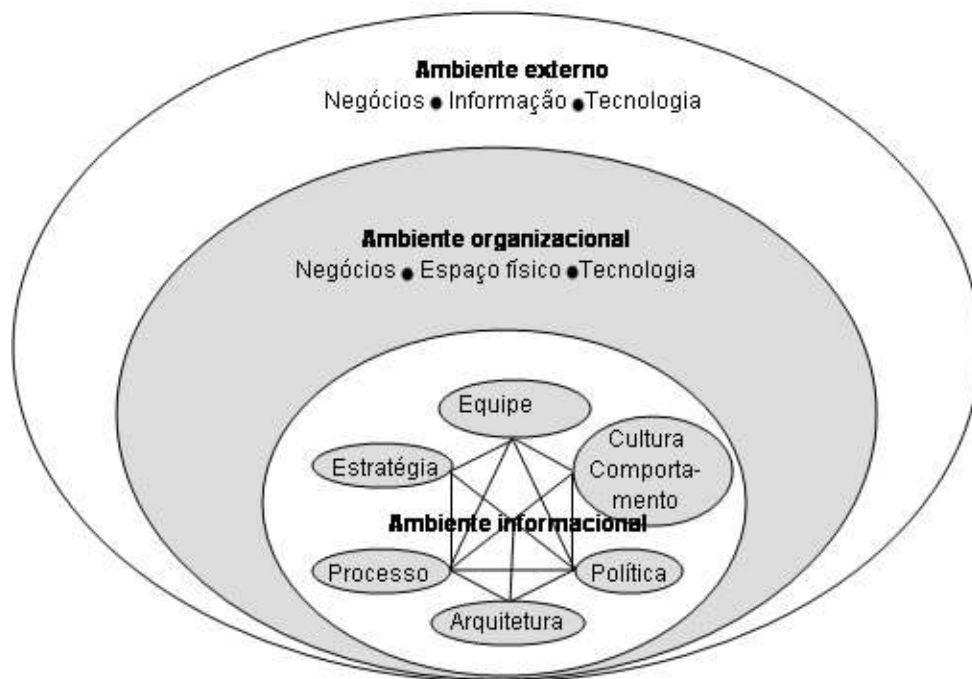
Uma das maneiras de tentar organizar as informações a fim de trazer um benefício para a organização é a utilização da metodologia da ecologia da informação. Essa metodologia surgiu tanto da necessidade de entender o ambiente informacional quanto de verificar como as informações são usadas pelos usuários potenciais. Esta abordagem estuda a maneira de como os usuários se comportam no ambiente informacional e como criam, disseminam, interpretam e efetivamente utilizam a informação.

Pelo motivo de Ambiente informacional não ser um ambiente isolado, é necessário relacioná-lo com os demais. DAVENPORT(1998) apresenta um modelo informacional, estruturado em três ambientes:

- ambiente informacional;
- ambiente organizacional;
- ambiente externo.

Conforme apresentado na figura 2, o ambiente informacional é o núcleo da abordagem ecológica. Apesar disto, nenhum dos ambientes se encontram isolados, ou seja, eles se interagem entre si.

FIGURA 3- MODELO ECOLÓGICO PARA O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO



FONTE: DAVENPORT. 1998, P. 51

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

*Quanto maior são as dificuldades a vencer,  
maior será a satisfação.*

Cícero

A metodologia tem a função de determinar o caminho que será seguido para a realização do presente estudo. Com o desenvolvimento desta pesquisa, será possível não somente identificar quais são as informações requeridas pelos integrantes da Célula sopro, mas também verificar como se apresenta e diagnosticar quais são as informações em potencial utilizadas pela equipe.

### 5.1 TIPO DE PESQUISA

Um dos tipos de pesquisa considerados mais indicados para este projeto é a pesquisa descritiva.

Segundo MATTAR (1996), a pesquisa descritiva tem a característica de possuir objetivos bem definidos, procedimentos formais, ser bem estruturada e dirigida para a solução de problemas ou a indicação de alternativas de ação.

Sua relevância para este projeto se dá pela necessidade de se descrever quais as informações utilizadas na rotina de trabalho dos integrantes da equipe, para identificar a localização e auxiliar na disponibilização da mesma.

O autor ressalta que, para este tipo de pesquisa, é muito importante que se tenha um planejamento rigoroso, sabendo-se, para o problema em particular, quais são os dados relevantes a serem coletados. "O pesquisador precisa saber exatamente o que pretende com a pesquisa, ou seja, quem ou o que deseja medir, quando e onde o fará, como fará e por que deverá fazê-lo." (MATTAR, 1996. p.23).

## 5.2 COTEXTO DO AMBIENTE PESQUISADO

Conforme visto anteriormente o ambiente pesquisado para a realização do presente estudo será a empresa AmBev.

### 5.2.1 Histórico da empresa

#### 5.2.1.1 Fundação

A AmBev, Companhia de Bebidas das Américas, Compañia de Bebidas de Las Américas ou American Beverage Company originou-se da fusão da Companhia Antarctica Paulista e da Companhia Cervejaria Brahma,. Multinacional brasileira, a empresa surgiu como a terceira maior indústria cervejeira e a quinta maior produtora de bebidas do mundo. A criação da AmBev foi aprovada, em 30 de março, pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

#### 5.2.1.2 Composição de capital

Inicialmente o capital investido foi nacional, por se tratar da junção de duas empresas brasileiras. Os produtos AmBev alcançam uma receita líquida da ordem de R\$ 9.729 bilhões por ano, o que a coloca como a maior empresa do Brasil e uma das maiores do mundo em faturamento (base 2005).

Com o surgimento da InBev em 2004, a companhia passa a ter perto de 14% do mercado da cerveja do mundo, atingindo a primeira posição do mercado de cerveja mundial e com isso o seu capital passa a ser tanto nacional quanto internacional.

#### 5.2.1.3 Dados financeiros

A companhia é uma das maiores pagadoras de impostos do país. Em 2005, ela foi responsável pelo pagamento de 49,3% da receita bruta quando comparada a empresas do mesmo segmento.

#### 5.2.1.4 Missão

A AmBev tem como missão disponibilizar para o mercado as melhores marcas, produtos e serviços que possibilitem a criação de vínculos fortes e duradouros com os nossos consumidores e clientes.

#### 5.2.1.5 Visão

A AmBev tem como visão passar de maior cervejaria do mundo para a melhor. Nas Américas a visão pode ser representada por três algarismo 1-1-2. O primeiro 1 significa estar presente em todos os países da América. O segundo 1 significa ser líder em todos eles, inclusive nos Estados Unidos, onde o foco é o segmento de importadas. O número 2 significa dobrar o valor da Companhia a cada 5 anos.

#### 5.2.1.6 Número de funcionários

Incluindo escritórios, fábricas e pontos de distribuição, a AmBev reúne, em todo o país, mais de 18 mil funcionários próprios.(2004).

Na Filial Curitiba, a empresa conta com 145 funcionários próprios e 127 terceiros.

### 5.2.2 Produtos e Serviços Oferecidos

A AmBev detém o maior portfólio de produtos do país, no setor de bebidas. A empresa fabrica cerveja, refrigerante, chás, isotônicos. O quadro 1 apresenta as marcas pelas qual a empresa é responsável:

QUADRO 2 – MARCAS AMBEV.

Cervejas	Refrigerantes	Isotônicos	águas	Chás
Brahma	Guaraná Antarctica	Gatorade	Fratelli	Lipton Ice Tea
Antarctica	Pepsi	Marathon		
Skol	Pepsi Twist	Gatorade Fierce		
Bohemia	Sukita			
Chopp Brahma	Água Tônica			
Carlsberg	Antarctica			
Brahma light	Soda limonada			
Miller	Antarctica			
Caracu				
Original				
Skol Beats				
Skol Lemon				

FONTE: AMBEV – COMPANHIA DE BEBIDAS DAS AMÉRICAS



### 5.2.3 Filial Curitiba

Nomeada de Filial Curitiba, a refrigeranteira conta com 145 funcionários próprios e 127 terceiros. Possui duas linhas de produção, sendo uma delas refrigerante meia (linha de vidro) e outra refrigerante PET<sup>1</sup>. A fábrica é dividida por onze setores, os quais são denominados de células.

Para realização da pesquisa o setor escolhido foi à célula sopro. Este setor é responsável pela fabricação de garrafas PET, por meio da utilização de máquina denominada sopradora.

A sopradora utiliza a sopragem com bi-orientação, tecnologia utilizada para a produção de garrafas PET, onde as pré-formas são aquecidas em torno de 100° C, antes de serem estiradas e sopradas a alta pressão dentro dos moldes para formar a garrafa.

Conforme a figura 1, o estado inicial da cadeia molecular do PET é o estado amorfo. Neste estado, o PET possui uma resistência menor a quebra se sofrer choques ou pressões. As operações de estiragem e de sopragem modificam as cadeias moleculares do PET, a disposição aleatória transforma-se numa malha regular obtida pela orientação das cadeias em duas direções (processo bi-orientado).

FIGURA 4- DISPOSIÇÃO DAS CADEIAS MOLECULARES DO PET



**FONTE: AUTOR COM BASE EM CONHECIMENTOS TÉCNICOS DE SOPRO.**

<sup>1</sup> Matéria plástica da família dos poliésteres

Este processo utiliza ar comprimido para expandir uma pré-forma quente, previamente extrudada ou injetada, contra as paredes da cavidade de um molde bipartido que se encontra gelado. Para realizar este processo devem-se seguir as seguintes etapas:

- a) as pré-formas são depositadas em um silo;
- b) um transporte formado por esteiras plásticas transporta as pré-formas até a guia de entrada do equipamento;
- c) as pré-formas são introduzidas através de uma roda de entrada para um forno com temperatura que varia entre 90° e 120°;
- d) após ter dado a volta completa no forno, as pré-formas são introduzidas através de uma pinça dentro do molde bi-partido que está refrigerado com uma temperatura variante entre 2° e 10°;
- e) uma haste de estiramento leva a pré-forma até o fundo do molde até atingir a altura de uma garrafa PET 2l ( $\cong$  150 mm), enquanto é soprada uma pressão de ar entre 10 e 15 bar;
- f) após esta etapa, é fornecida uma pressão de sopro variando entre 38 e 40 bar formando assim a garrafa PET 2l;
- g) a garrafa é retirada do molde através de uma pinça e é colocada em um transporte de esteiras plásticas, finalizando o processo.

Composto por nove integrantes, a célula tem como missão soprar garrafas com qualidade e na quantidade solicitada e como visão ser a melhor célula sopro da empresa AMBEV até 2007.

Apesar de a célula ser formada por poucos integrantes, verifica-se que possui grande dificuldade no que diz respeito à recuperação da informação, elemento fundamental para a sobrevivência e destaque na companhia.

### 5.3 TÉCNICAS DE PESQUISA E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Inicialmente pretende-se com o trabalho realizar levantamento das informações utilizadas na rotina de trabalho dos integrantes da equipe, para identificar e auxiliar na disponibilização e no tempo de recuperação da mesma.

Para que isto se torne possível o primeiro passo será aplicar questionários para todos os integrantes da equipe, visto que o universo populacional é formado por sete pessoas. Este questionário será elaborado com perguntas relacionadas às informações utilizadas pelos integrantes da Célula sopro.

Após obter a mensuração dos resultados, será realizada uma verificação das informações requeridas pelos funcionários no que diz respeito à localização, tamanho do arquivo, tempo de localização e forma de apresentação.

O próximo passo será realizar o levantamento de fontes secundárias. Para este trabalho, Estas fontes compreendem:

- levantamentos bibliográficos, que são uma das formas mais rápidas e econômicas de amadurecer ou aprofundar um problema através de conhecimentos obtidos na leitura da literatura pertinente;
- levantamentos documentais, através de informações contidas em documentos da própria organização;
- levantamento de pesquisas efetuadas, o que facilita o trabalho na medida em que se buscam pesquisas já efetuadas sobre o tema em questão.

Finalmente, a entrevista com o supervisor imediato da área será necessária para comparar com as informações fornecidas pelos integrantes da Célula sopro.

#### 5.4 LEVANTAMENTO DO TEMPO MÉDIO PARA A LOCALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Devido ao fato da informação não poder ser medida, torna-se difícil à verificação do quanto à empresa ganha com uma correta gestão da informação! Por este motivo uma das maneiras encontradas para medir a eficiência da proposta de melhoria no ambiente informacional da empresa AMBEV é o de verificar o tempo médio da recuperação de informações.

Em um primeiro momento, foi utilizada a técnica de observação para realizar o levantamento do tempo médio que o operador leva para identificar a informação solicitada.

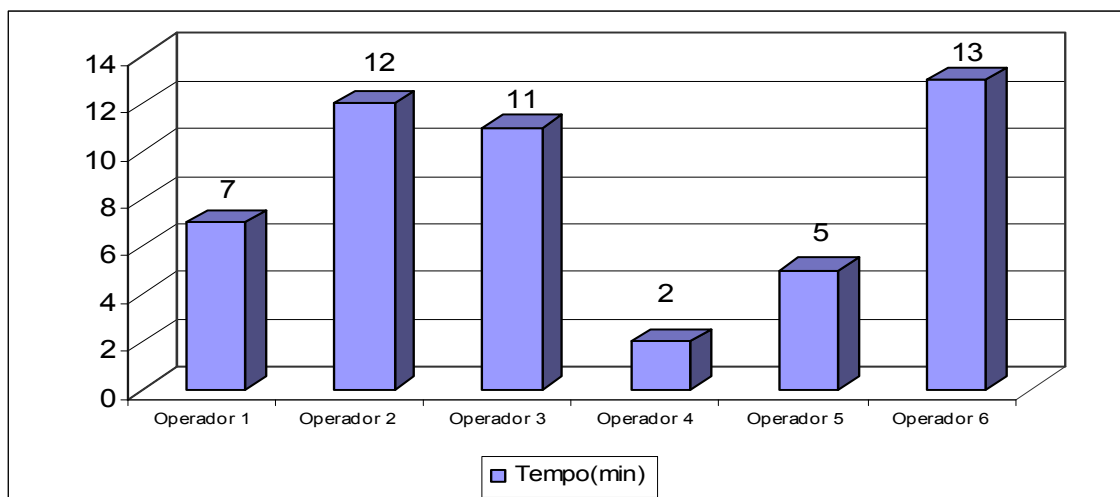
Para a realização da técnica, foi observada uma amostra de 6 operadores, ou seja, uma amostra de 85,71% da população total. No levantamento dos dados definiram-se as seguintes características:

- tempo de serviço do funcionário no setor;
- localização de informações utilizadas constantemente;
- localização de informações utilizadas eventualmente.

Para realizar o levantamento dos dados foram utilizados três documentos. Dois deles são utilizados eventualmente enquanto um é utilizado constantemente. O resultado geral com os dados da técnica de observação pode ser analisado no apêndice 1.

No gráfico 1 verifica-se o resultado da busca com relação ao documento Gepack\_Março.xls. Esta planilha eletrônica apresenta informações relevantes sobre o tempo de paradas dos equipamentos, motivos pelos quais ocorreram as paradas, eficiência de linha e ainda produtividade da linha. Trata-se de um documento utilizado constantemente que contém informações relevantes no que diz respeito às metas estabelecidas pela organização.

GRÁFICO 1-LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO GEPACK\_MARÇO. XLS.

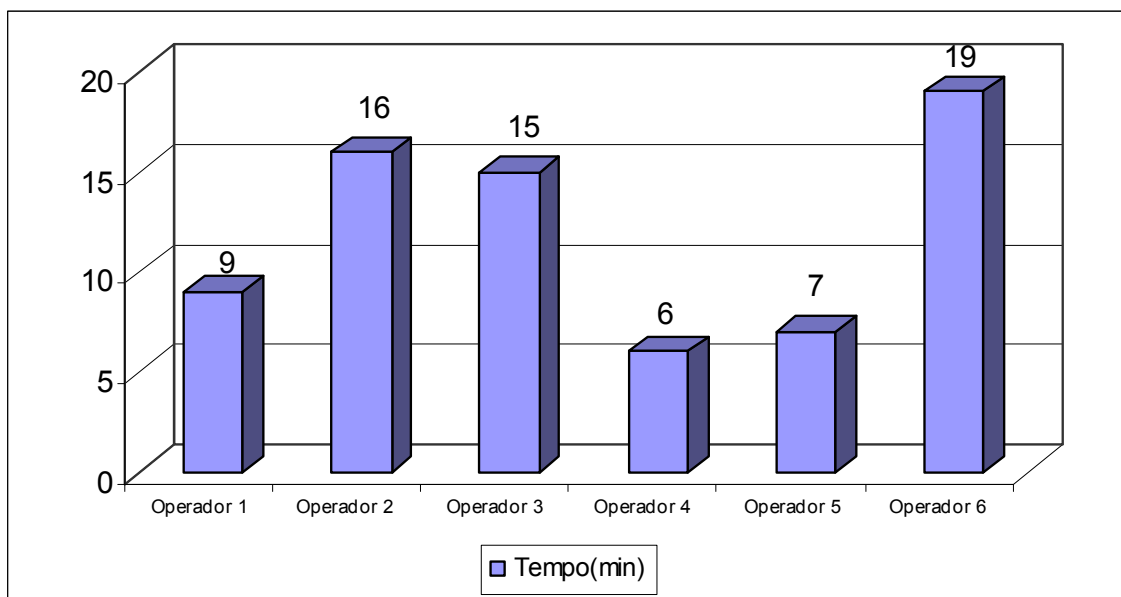


FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Com os dados apresentados verifica-se que os operadores que estão na célula há mais tempo tem uma maior facilidade à localização da informação, o que reforça a idéia sobre conhecimento tácito que os mesmos possuem. O tempo médio para a localização da informação foi de 8,3 minutos.

O gráfico 2 apresenta um caso de informação requerida eventualmente. Trata-se da matriz de treinamento, planilha eletrônica que indica em quais os padrões os operadores estão treinados.

GRÁFICO 2-LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO SOPRO.XLS.

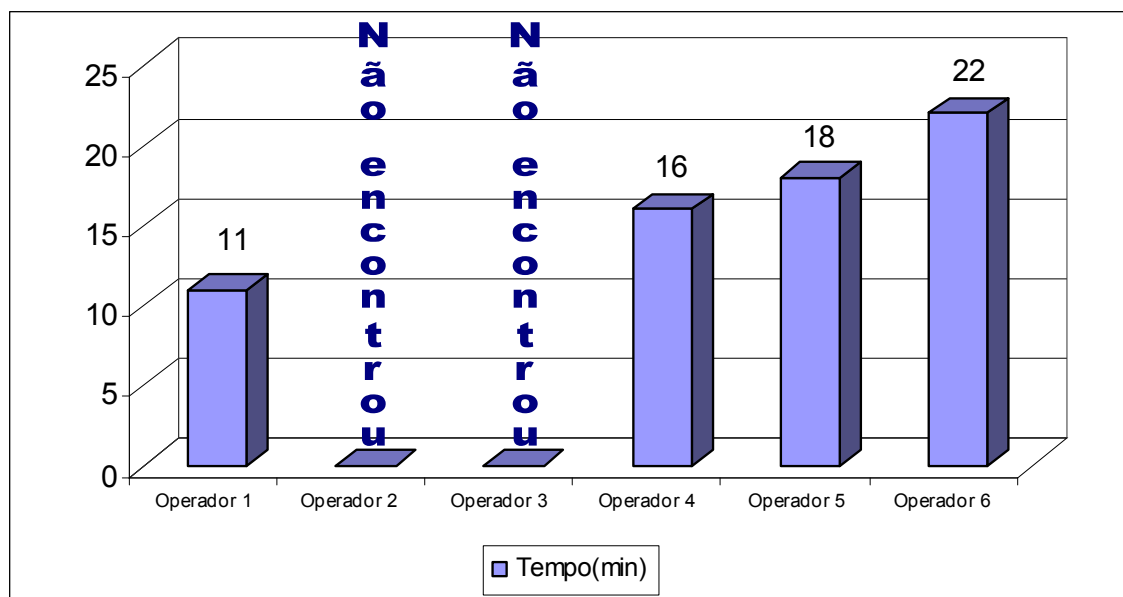


FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Assim como no gráfico anterior verifica-se que os funcionários com um menor tempo na célula apresentam uma maior dificuldade para a localização da informação. O tempo médio para encontrar o arquivo, neste caso, foi de 12 minutos.

Finalmente o gráfico 3 apresenta uma informação utilizada eventualmente. Apesar disto, a planilha eletrônica perda de pré-forma é um dos mais importantes meios de verificação do índice relacionado ao principal insumo da célula.

GRÁFICO 3- LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE PREFORMA.XLS



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Neste caso, verifica-se que dois dos seis funcionários não encontraram as informações solicitadas. O tempo médio para a localização do documento foi de 16,75 min.

### 5.5 PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Com o objetivo de reduzir o tempo para a localização da informação desejada, uma possível proposta será a elaboração da interface de um portal interno de informações que auxiliem na localização da informação.

Para a construção do portal é necessário definir quais são as informações pertinentes no que diz respeito a tamanho do arquivo, localização e forma de apresentação utilizada pela célula sopro.

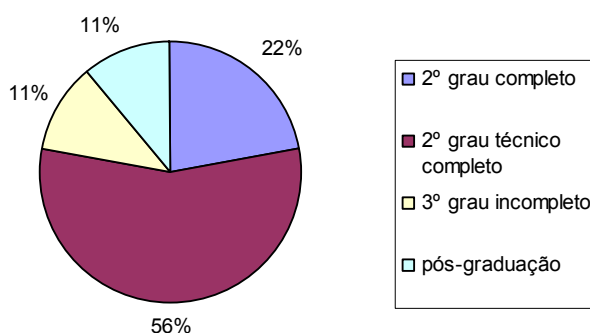
### 5.5.1 Mapeamento de informações

Segundo DAVENPORT, o mapeamento de informações é um guia para o ambiente informacional presente, que descreve a localização da informação. (DAVENPORT, 1998).

Com o intuito de mapear as informações utilizadas pelos integrantes da célula foi aplicado um questionário a todos os integrantes (Apêndice 2 ). Após a aplicação do instrumento de coleta de dados, utilizou-se o programa Sphinx Plus 2 para a tabulação dos dados.

Os primeiros dados tabulados estão relacionados com a identificação do público Alvo. Conforme o gráfico 4 , verifica-se que 77,78 % dos funcionários possuem o segundo grau completo, sendo que destes 55,56 % é formado em um curso técnico.

GRÁFICO 4 – FORMAÇÃO ESCOLAR.



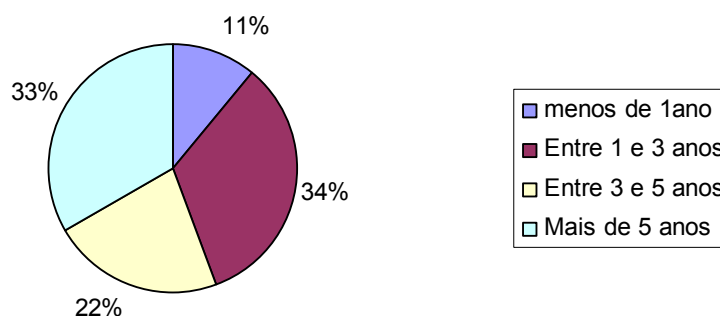
FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA.

No gráfico 5, verifica-se que 88,88 % dos funcionários estão na empresa a mais de 1 ano. Constata-se que os mesmos já estão familiarizados com as informações utilizadas na rotina. Porém, durante a técnica de observação verificou-se que apesar de



conhecer e saber definir quais são as informações utilizadas pelos integrantes os mesmos tem dificuldades na localização da informação.

GRÁFICO 5 – TEMPO DE EMPRESA.

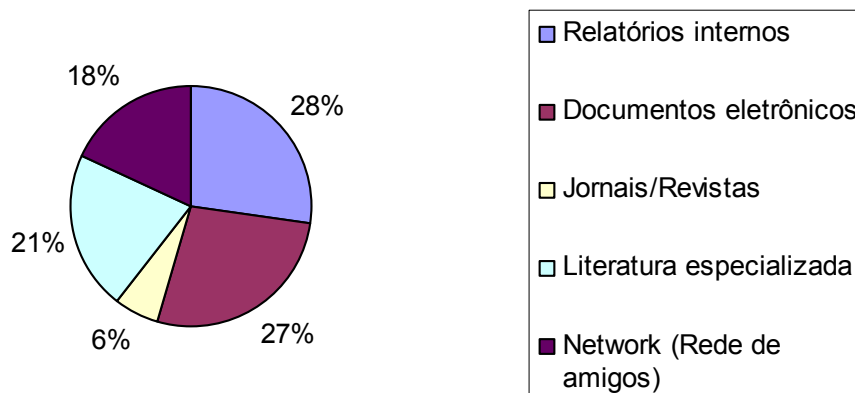


FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Conforme o gráfico 6, as duas fontes de informações mais utilizadas são os relatórios internos e os documentos eletrônicos. Através das entrevistas realizadas, tornou-se possível definir quais documentos são mais utilizados relativos aos relatórios internos. São eles:

- Atas de reuniões;
- Movimentações de materiais;
- Documentos referenciados a segurança;
- Análise de falhas dos equipamentos que pararam a mais de 2 horas.

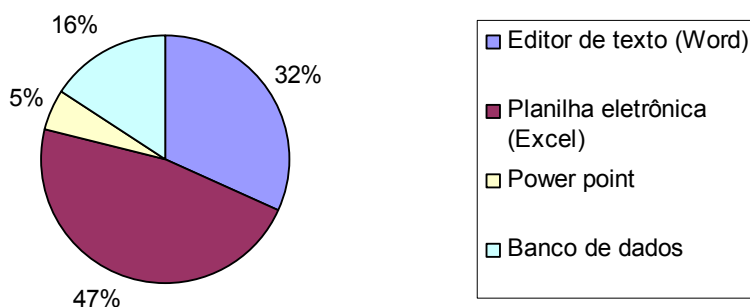
GRÁFICO 6 – FONTES DE INFORMAÇÕES MAIS UTILIZADAS



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA.

Com relação aos documentos eletrônicos, o formato mais utilizado é a planilha eletrônica, seguido do editor de texto, conforme apresentado no gráfico 7.

GRÁFICO 7 - FORMATOS DE ARQUIVOS ELETRÔNICOS MAIS UTILIZADOS.

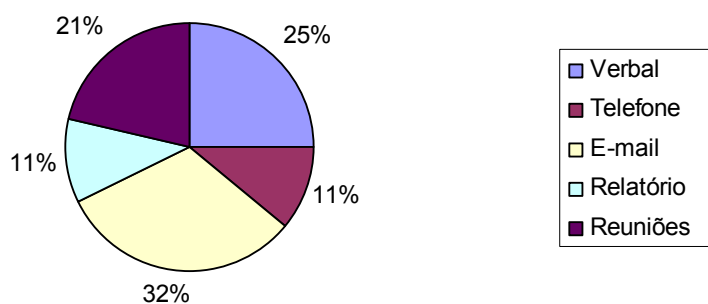


FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Conforme o gráfico 8 verifica-se que o veículo de comunicação mais utilizados no setor é o e-mail. Esta informação é relevante para a elaboração do portal de informações visto que pode ser colocado um link para envio de sugestões para o

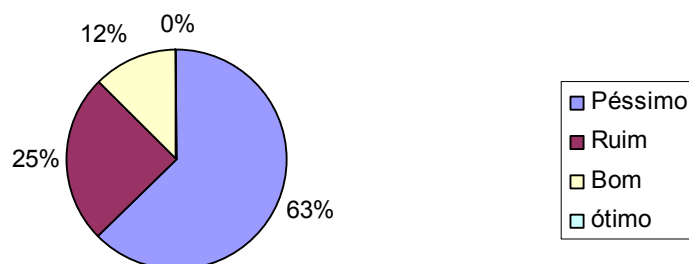
aperfeiçoamento do mesmo.

GRÁFICO 8 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS NA ROTINA



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

GRÁFICO 9 – DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM FORMATO ELETRÔNICO.

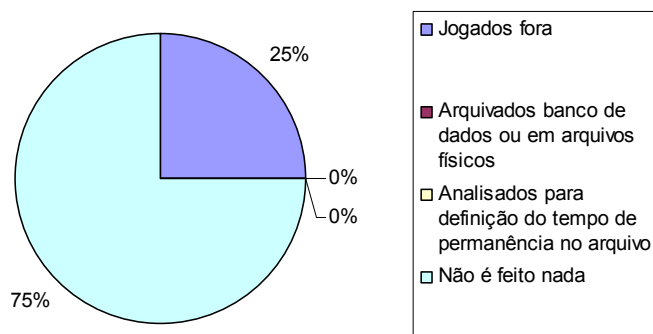


FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA.

Conforme observado pelo pesquisador, a disponibilização da informação em formato eletrônico não está boa. Isto se reflete no gráfico 9, onde 88.00 % dos funcionários consideram que a disponibilização dos documentos em formato eletrônico não está bom. Ainda verifica-se, conforme o gráfico 10, que a maioria dos documentos que não são mais utilizados permanece no local, ou seja, não são avaliados ou armazenados em outro local. Isto dificulta a localização da informação

quando desejada.

GRÁFICO 10 - DISPOSIÇÃO DOS ARQUIVOS JÁ UTILIZADOS

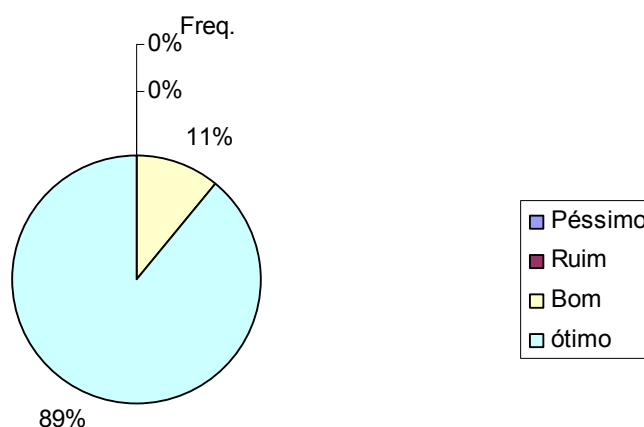


FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA.

### 5.5.2 Portal de informações

Com o intuito de disponibilizar as informações para os integrantes da equipe e ainda priorizar a localização das informações definiu-se a construção de um portal de informações. Conforme o gráfico 11 pode-se concluir que há 89% de aceitação do portal o que reforça a aplicabilidade do mesmo.

GRÁFICO 11 – ACEITAÇÃO DO PORTAL DE INFORMAÇÕES PELOS FUNCIONÁRIOS.



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA.

Através do questionário aplicado para a equipe e ainda através da entrevista realizada com os mesmos, tornou-se possível definir quais as informações e os documentos que o portal disponibilizará. Com isto, o portal deve conter as seguintes informações:

- informações sobre os pilares do manufatura, subdivididos em:
  - gente: Informações sobre segurança e treinamentos;
  - gestão: Índices referentes a perdas como pet e preforma, registro de quebra dos equipamentos, planos de ações, trabalhos realizados pela equipe e atas de reuniões em formato eletrônico;
  - qualidade: Informações sobre as planilhas mensais de inspeção final da qualidade (IFQ), rota da qualidade, Gerenciamento da eficiência da qualidade (GeEFQ), Receitas de processos para a formação da garrafa e padronização do padrão técnico de processo (RR);
  - manutenção: Lição de um ponto, controle de custos, lista de LH;
  - farol da célula;
  - fotos da equipe;
  - lista de telefones da equipe e funcionários ligados à mesma;
  - links para os seguintes sistemas disponibilizados pela companhia:
    - GEICV;
    - M.E.S.;
    - GEMAN;
    - People Soft;
    - Portal AmBev;

- SAP.

Alem das informações apresentadas acima, os integrantes da equipe também gostariam que fossem disponibilizados alguns links para sites externos ao da empresa. Conforme São eles:

- Banco do Brasil;
- Medservice;
- Odontoprev;
- horário dos ônibus de Curitiba;
- noticias atual.

## 6 RESULTADOS

*A maior recompensa do nosso trabalho não é o que nos pagam por ele, mas aquilo em que ele nos transforma.*

John Ruskin

Com a elaboração do portal e implantação do mesmo, foi realizado treinamento para os operadores que irão efetivamente utilizá-lo. Após o treinamento e adaptação dos funcionários, realizou-se nova observação, levando em consideração os mesmos requisitos, para verificar se houve maior eficiência na localização das informações requisitadas.

### 6.1 IMPLANTAÇÃO DO PORTAL

Após a elaboração do portal o mesmo foi implantado na célula sopro. A disponibilização se fez através do uso da intranet disponibilizada pela empresa.

Foi realizado treinamento intensivo para os três turnos, abrangendo 100% dos colaboradores da célula. Com a duração de 2 horas, o treinamento abrangeu todo o conteúdo do sítio, dando ênfase à importância da localização da informação.

Após o treinamento, houve período de adaptação de 3 dias com acompanhamento do pesquisador. Durante este período, foram tiradas as possíveis dúvidas dos usuários e ainda levantada informações relevantes que o portal deveria conter. Além disso, analisou-se a localização da informação com os mesmos operadores observados antes da implantação do portal.

Finalmente, após o período de adaptação e atualização do portal, foi novamente realizada técnica de observação com o intuito de levantar o tempo médio que o operador leva para identificar a informação solicitada.

O tempo da implantação do portal até a última observação totalizou 7 dias.

Com o intuito de facilitar a localização da informação que não esteja disponibilizada no portal , torna-se interessante a implantação de um sistema de busca de informações interna. Porém, a empresa não aderiu a idéia visto que para tanto seria necessário instalar o programa em um computador dentro da organização.

Por este motivo, este sistema de busca não foi instalado, porém torna-se interessante posteriormente a implantação de um mecanismo deste tipo no portal.

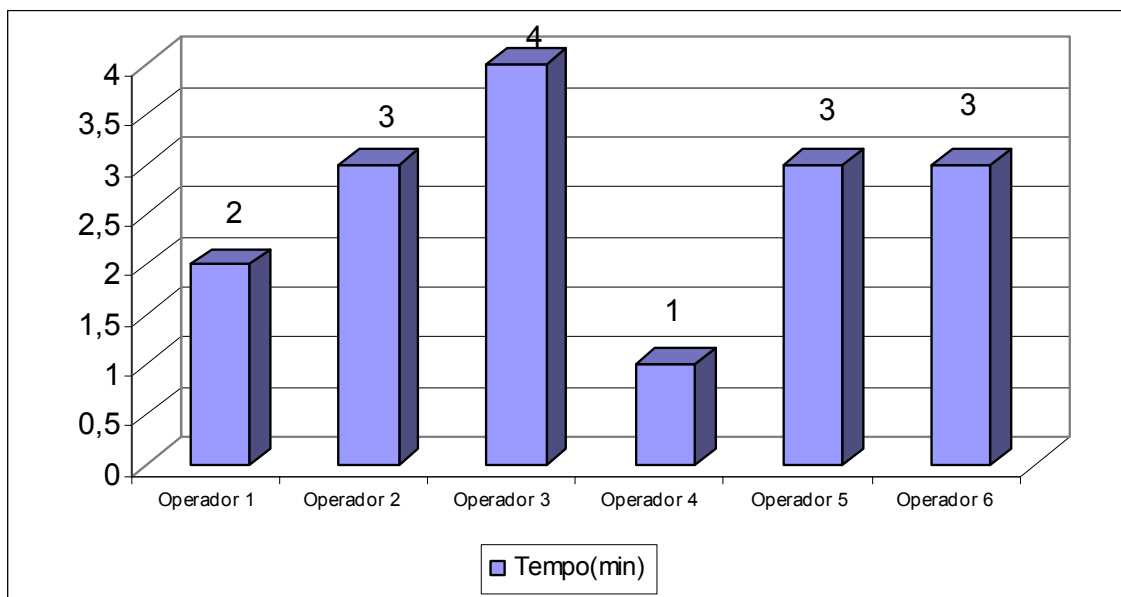
## 6.2 LEVANTAMENTO DOS DADOS DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

Para realizar o levantamento dos dados durante o período de adaptação foram utilizados os mesmos operadores do início da pesquisa. Além disto foi requisitado ao operador a localização dos três documentos. Inicialmente solicitados. Vale ressaltar que dois deles são utilizados eventualmente enquanto um é utilizado constantemente. O resultado geral com os dados da técnica de observação durante o período de adaptação pode ser analisado no apêndice 3.

No gráfico 12 verifica-se o resultado da busca com relação ao documento Gepack\_Março.xls. Esta planilha eletrônica apresenta informações relevantes sobre o tempo de paradas dos equipamentos, motivos pelos quais ocorreram as paradas, eficiência de linha e ainda produtividade da linha. Trata-se de documento utilizado constantemente que contém informações relevantes no que diz respeito às metas estabelecidas pela organização.



GRÁFICO 12-LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO GEPACK\_MARÇO. XLS.

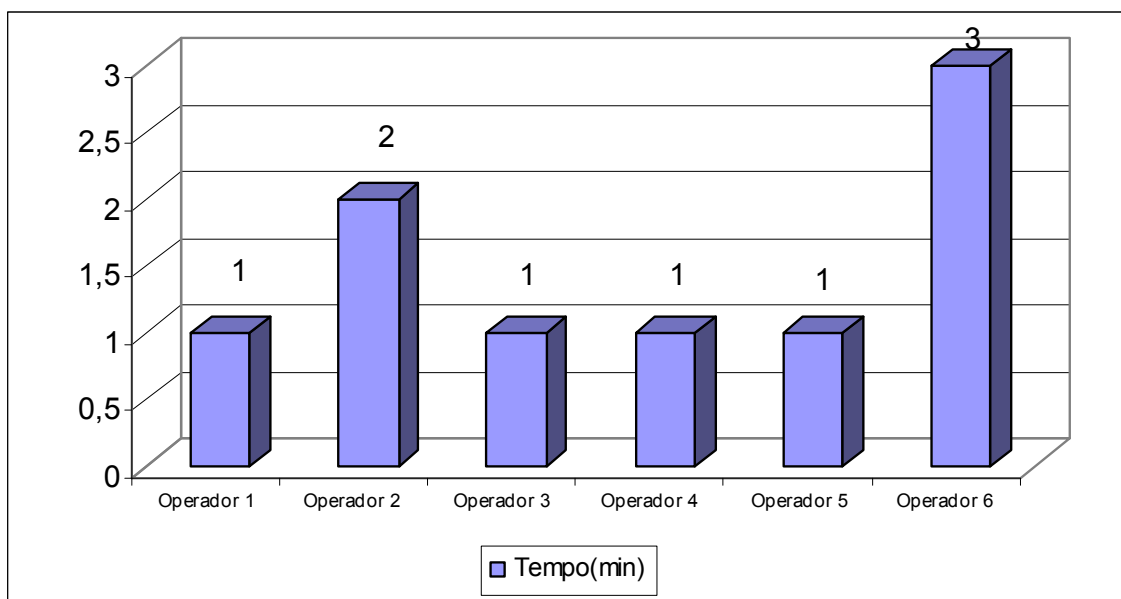


FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Com os dados apresentados verifica-se que a média do tempo utilizado para a recuperação da informação solicitada foi de 2,67 min. Destaca-se o operador 4 que realizou a busca em aproximadamente 1 minuto. Porém, o operador 5 que tem o mesmo tempo de empresa levou três vezes mais para encontrar o arquivo.

O gráfico 13 apresenta um caso de informação requerida eventualmente. Trata-se da matriz de treinamento, planilha eletrônica que indica em quais os padrões os operadores estão treinados.

GRÁFICO 13-LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO SOPRO.XLS.

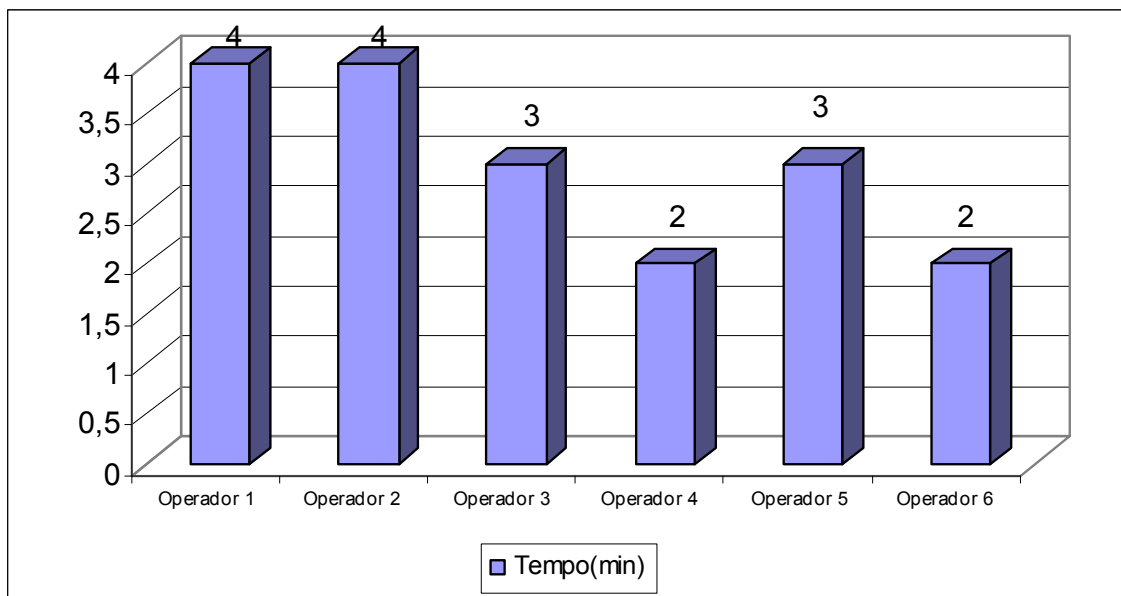


FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Verifica-se que desta vez o tempo médio para a localização do arquivo foi de 1,5 minuto. Desta vez os operadores 1,3,4 e 5 levaram o mesmo tempo para recuperar a informação. Vale ressaltar que os operadores 1, 4 e 5 são os que estão mais tempo na companhia. Porém, o operador 3 é o que está a menos tempo.

O gráfico 14 apresenta outra informação utilizada eventualmente. Apesar disto, a planilha eletrônica perda de pré-forma é um dos mais importantes meios de verificação do índice relacionado ao principal insumo da célula.

GRÁFICO 14 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE PREFORMA.XLS



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

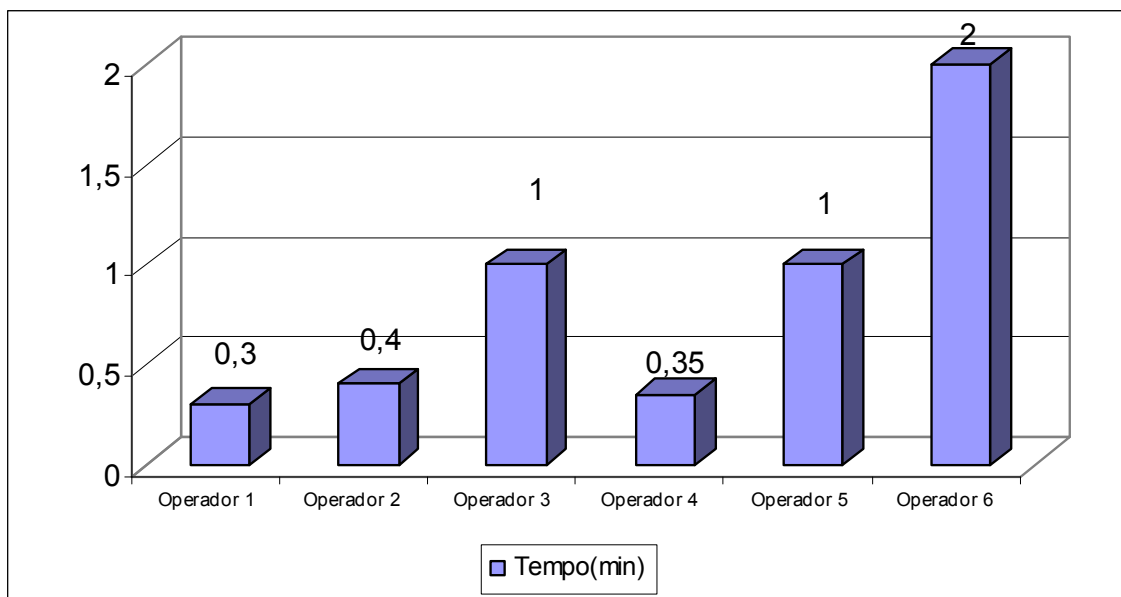
Neste caso, verifica-se que houve uma maior dificuldade para encontrar a informação. Porém, o tempo médio para a localização da informação foi de 3 minutos.

### 6.3 LEVANTAMENTO DOS DADOS APÓS O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

Após o período de adaptação foi novamente solicitado para a operação localizar as informações. Porém é importante salientar que os mesmos já estavam familiarizados com o portal. O resultado geral com os dados da técnica de observação durante o período de adaptação pode ser analisado no apêndice 4.

Conforme apresentado no gráfico 15 houve redução no tempo da localização da informação quando comparado ao gráfico 12. O tempo médio para a localização da informação foi de 58 segundos.

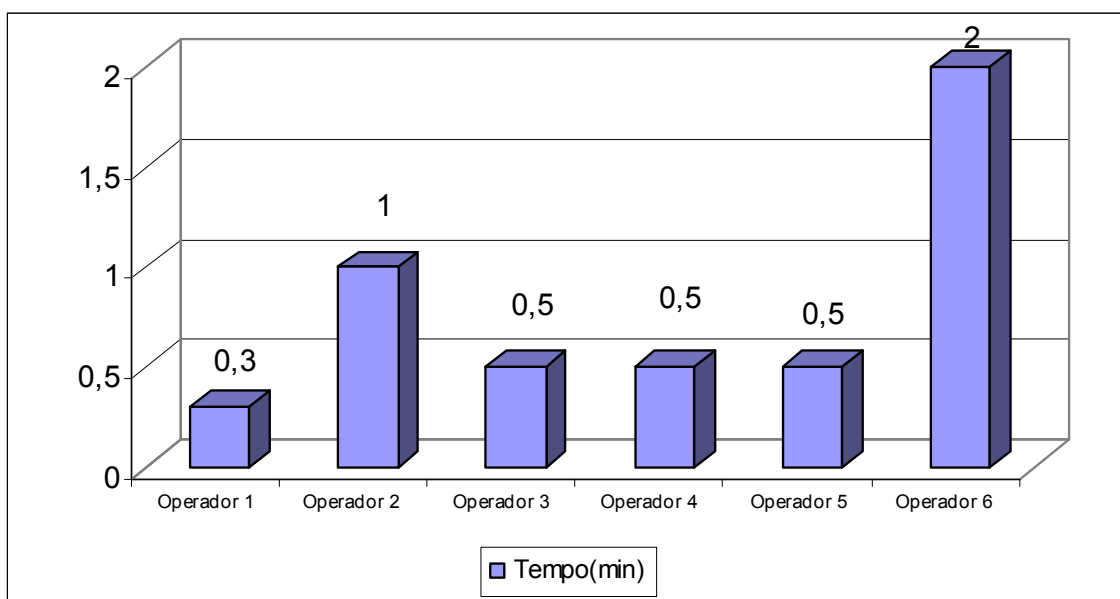
GRÁFICO 15-LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO GEPACK\_MARÇO. XLS.



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

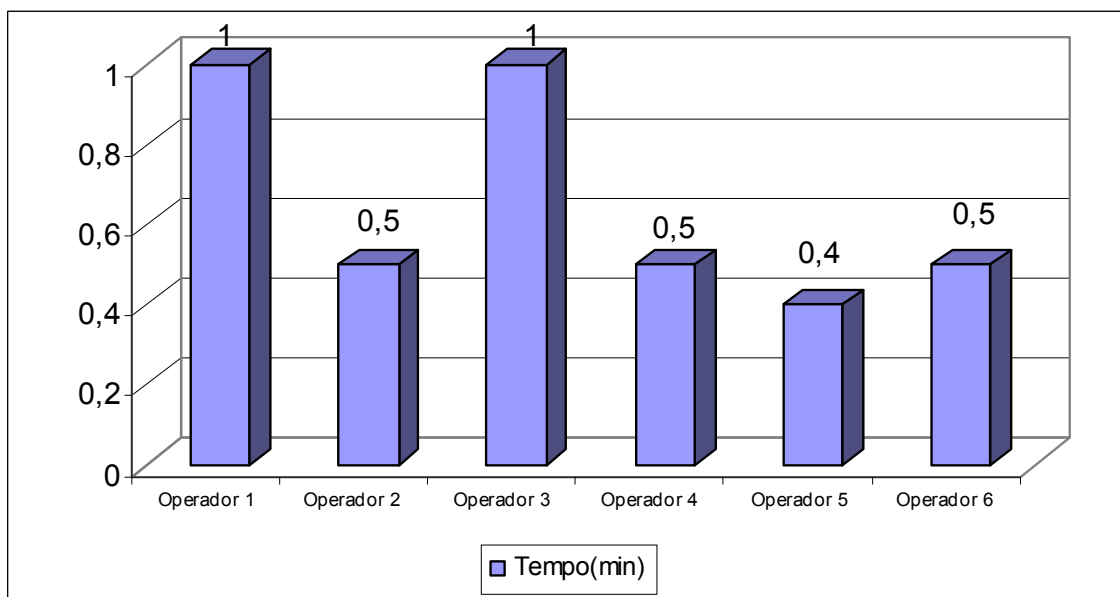
O gráfico 16 demonstra outro resultado significativo. Verifica-se que o tempo médio para a localização da informação foi de 1 minuto. Vale ressaltar que os operadores que mais demoraram para localizar a informação foram o 2 e o 6. Ambos tem 8 meses de empresa. Porém o operador 3, que tem 5 meses de empresa levou cerca de 50 segundos para localizar a informação.

GRÁFICO 16-LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO SOPRO.XLS.



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

GRÁFICO 17 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE PREFORMAS. XLS



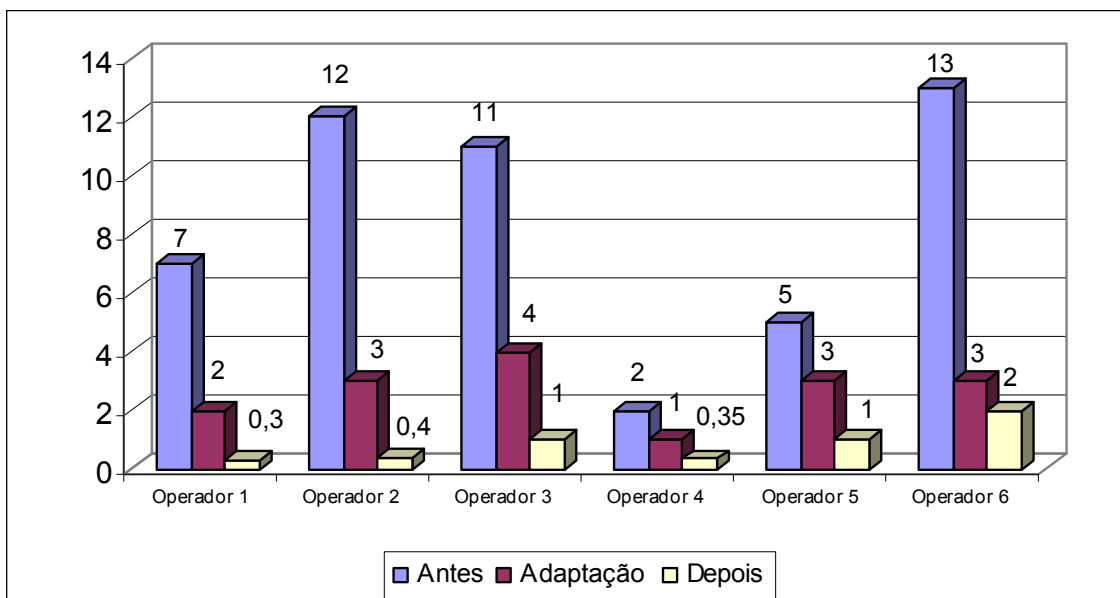
FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Já o gráfico 17 demonstra que os operadores já se familiarizaram com o sistema. Porém vale lembrar que os dados para a tabulação deste gráfico foram obtidos entre o 6º e o 7º dia de implantação do projeto.

#### 6.4 COMPARAÇÃO DOS DADOS

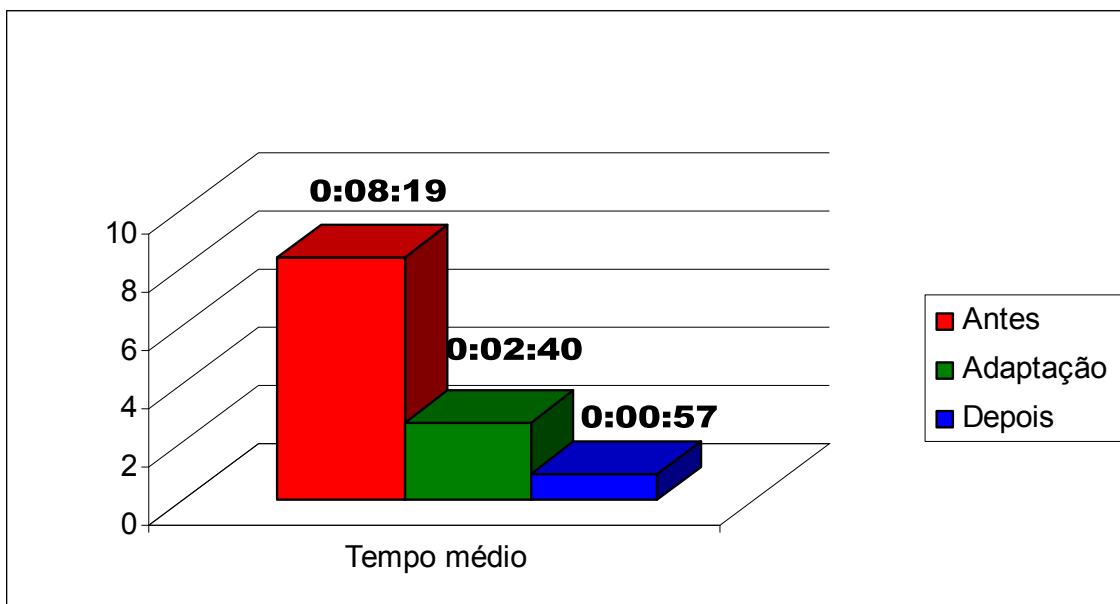
Após os resultados obtidos foram comparados os dados para verificar a relevância de implantação do portal de informação. Para elaboração dos gráficos foi realizada análise por operador e ainda por tempo médio da localização da informação solicitada.

GRÁFICO 18- LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO GEPACK\_MARÇO. XLS.



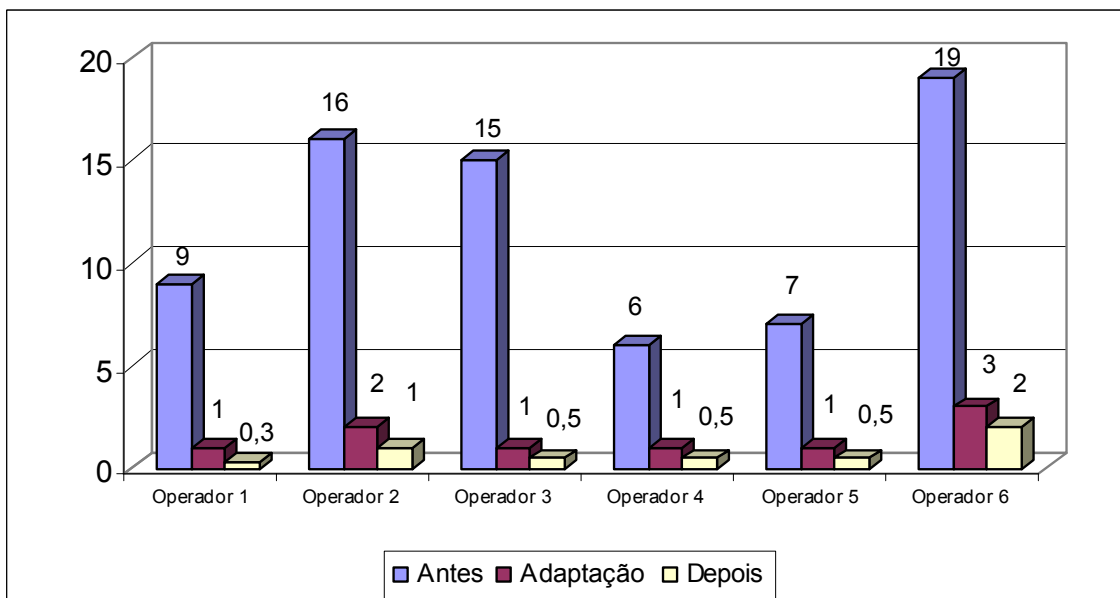
FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

GRÁFICO 19- TEMPO MÉDIO DA LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO GEPACK\_MARÇO. XLS.



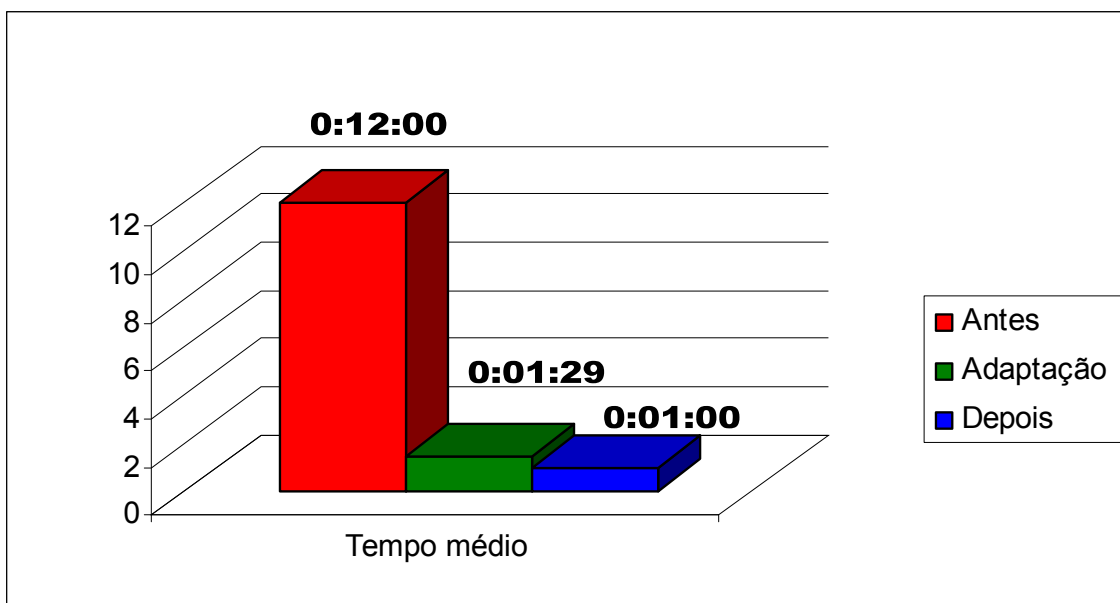
FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

GRÁFICO20 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO SOPRO.XLS.



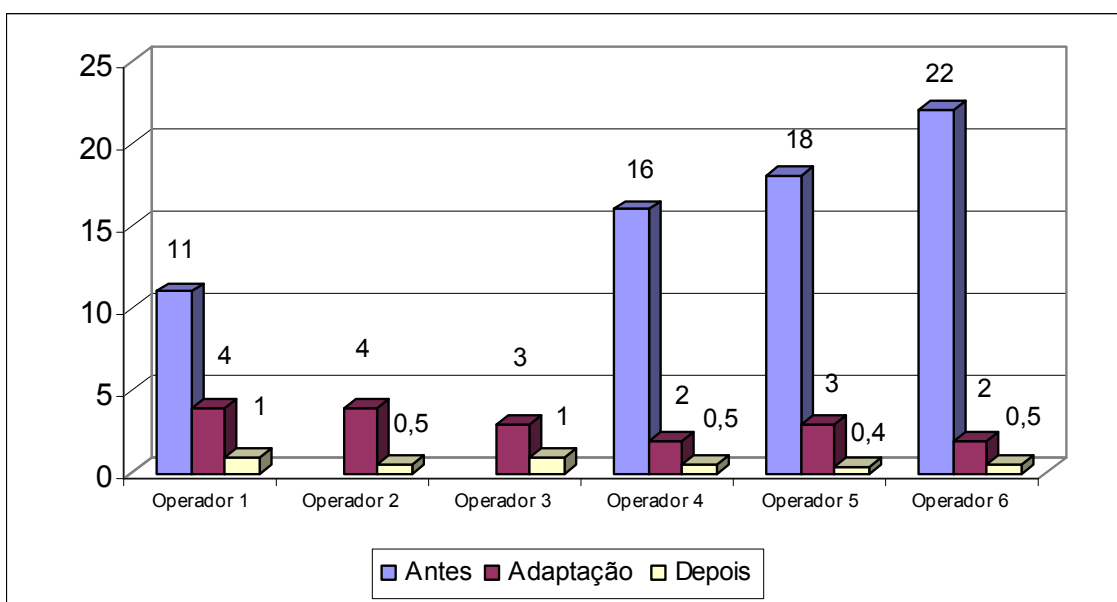
FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

GRÁFICO 21- TEMPO MÉDIO DA LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO SOPRO.XLS



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

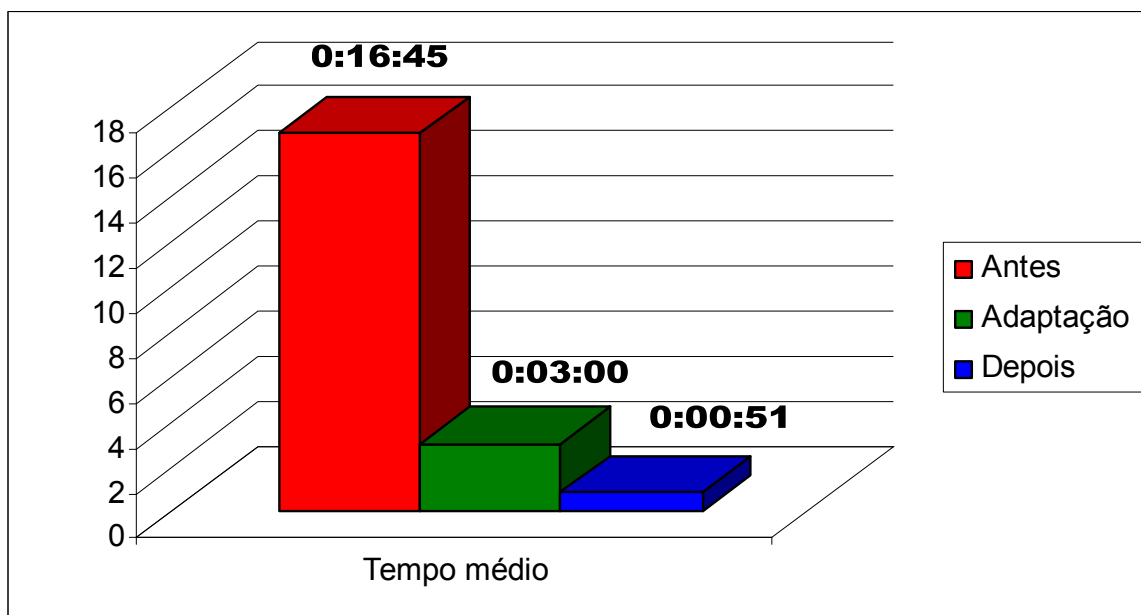
GRÁFICO 22 - LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE PREFORMAS.XLS



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA



GRÁFICO 23 - TEMPO MÉDIO DA LOCALIZAÇÃO DO DOCUMENTO PERDA DE PREFORMAS.XLS



FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Conforme apre da informação, pois todos os operadores receberam de forma positiva o portal, auxiliando na recuperação da informação. Verifica-se ainda que tantos os colaboradores com maior tempo quanto os que estão pouco tempo trabalhando na empresa apresentaram evolução na busca da informação.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*Um homem nunca sabe aquilo de que é capaz até que o tenta fazer.*

Charles Dickens

Com a nova era, a informação torna-se vantagem competitiva. Com isto, a localização e identificação da informação é etapa fundamental para o sucesso da organização (MARCONDES, 2001, p.64).

Em geral, o estudo apresentado identificou as informações utilizadas pelos integrantes da Célula sopro da AmBev filial Curitiba e através deste estudo verificou o tempo médio da localização da informação pelos colaboradores antes, durante e após a implantação de um portal de informação.

Com a utilização da técnica de observação proposta na metodologia, foi possível mapear as informações relevantes para o público-alvo. Com isso, estabeleceu-se ligações entre a teoria e a prática no que diz respeito ao gerenciamento de informações.

Após o mapeamento das informações, foram identificadas as pertinentes no que diz respeito a tamanho do arquivo, localização e forma de apresentação, para posteriormente verificar qual seria a melhor forma de disponibilizar este conteúdo para o público alvo, de maneira que houvesse aumento significativo na recuperação da informação quando desejado.

Com a aplicação do instrumento de coleta de dados verificou-se quais são os arquivos requeridos pelos integrantes e ainda identificou-se quais são os mais utilizados e os que possuem maior impacto na rotina. Com isto, foi proposta interface do portal interno de informações, levando em consideração o sistema de arquitetura de informação proposto por ROSENFELD(2002).

Finalmente, foi verificado o tempo médio da recuperação da informação pelos integrantes das células, para um estudo comparativo na localização da informação antes e depois da solução proposta.

Os resultados da pesquisa permitiram identificar o tempo médio que o colaborador da empresa leva para recuperar a informação solicitada, em três diferentes níveis:

- Antes da aplicação de um portal com link para as informações relevantes no gerenciamento da rotina;
- Durante o período de adaptação do portal de informações;
- Após a implantação do portal.

Percebe-se que houve evolução significativa no que diz respeito à localização da informação. Quando se realiza uma comparação entre os três níveis verifica-se que os colaboradores encontraram a informação utilizada constantemente em média 3,13 vezes mais rápida durante a implantação do portal e ainda em média 8,77 vezes mais rápido após a implantação do portal.

Além disto, observa-se que no caso das planilhas utilizadas eventualmente houve crescimento significativamente maior do que no caso dos documentos utilizados constantemente. Isto porque, no caso do documento relacionado à localização do arquivo “perda de preformas.xls” , houve dois colaboradores que não encontraram, e estes mesmos operadores levaram um tempo reduzido para localizar a informação requisitada após a implantação do portal.

Conforme o quadro 3 observa-se que quando as informações estavam dispersas nos discos rígidos os funcionários tinham maior dificuldade em acessá-la. Em contrapartida, através da utilização da arquitetura informacional tornou-se possível conduzir o colaborador até o local onde se encontra a informação solicitada, melhorando o tempo de localização e a utilização efetiva da informação.

Não foram considerados, nesta pesquisa, os custos de operação da célula. Porém é razoável supor que a redução do tempo de busca melhore-os, pelo aumento da produtividade.

QUADRO 3 – QUADRO COMPARATIVO DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO.

<b>Recuperação da informação antes da implantação do portal</b>	<b>Recuperação da informação depois da implantação do portal</b>
Informações espalhadas em diversos discos rígidos o que dificulta a recuperação e uso efetivo da informação.	Recuperação das informações requeridas através de links disponibilizados em portal na intranet, o que facilita a recuperação e uso efetivo da informação.

FONTE: AUTOR COM BASE NOS DADOS DA PESQUISA

Este trabalho teve foco no problema da recuperação da informação, oferecendo sugestão/exemplo de melhoria. Poderia ter tido foco na solução, trocando a forma de trabalho, de busca de arquivos isolados, pela sugestão de sistema de informação.

## REFERÊNCIAS

AMBEV – Companhia de Bebida das Américas. Disponível em: <<http://www.AmBev.com.br/>>. Acesso em 05 jun 2006.

CASTELLS, M. A era da informação: economia, sociedade e cultura. Volume I. **A sociedade em rede**. 6ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, C.A.. Portal corporativo conceitos e características. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p.50-60, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a07v30n1.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2004.

MARCONDES, C.H. Representação e economia da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.30, n.1, p. 61-70, jan./abr. 2001.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L., **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

ROSENFELD, L; MORVILLE, P. **Information architecture for the World Wide Web**. 2. ed. Cambridge: O'Reilly, 2002.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relação. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v1, n.1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SOARES, H. F. **Uma contribuição da Fenomenologia para a Arquitetura da Informação**. 2004. 59 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

## **APÊNDICES**

**Apêndice 1 – Resultado da técnica de observação**

**Apêndice 2 – Questionário de coleta de dados**

**Apêndice 3 – Resultado da técnica de observação durante o período de adaptação**

**Apêndice 4 – Resultado da técnica de observação após o período de adaptação**

**Apêndice 5 – Portal de Informações na célula sopro**

## APÊNDICE 1 – RESULTADO DA TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO

### Resultados da Observação

Descrição	Tempo de serviço no setor
Operador 1	3 anos
Operador 2	5 meses
Operador 3	2 meses
Operador 4	5 anos
Operador 5	5 anos
Operador 6	5 meses

Documento: GePack

Endereço: P:\Gece\Gepack\Gepack2006\Linha 561\Gepack\_Março.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	7
Operador 2	12
Operador 3	11
Operador 4	2
Operador 5	5
Operador 6	13

Documento: Matriz de Treinamento

Endereço: P:\Gece\Manufatura\Padrões Manufatura\Matriz de treinamento\2006\Linha 561\Sopro.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	9
Operador 2	16
Operador 3	15
Operador 4	6
Operador 5	7
Operador 6	19

Documento: Perda de preforma

Endereço: P:\Indice\Indice PPF\2006\Perdas diárias\Perda de Pet\Perda de preforma.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	11
Operador 2	Não encontrou
Operador 3	Não encontrou
Operador 4	16
Operador 5	18
Operador 6	22

## APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Levantamento de informações no setor Sopro – Ambev Fialat Curitiba/PR.

### Questionário

Obs.: Se houver necessidade, pode ser assinada mais de uma alternativa por questão.

#### 1 - Qual a sua formação Escolar ?

- a) ☐ 1º grau completo
- b) ☐ 1º grau incompleto
- c) ☐ 2º grau completo
- d) ☐ 2º grau incompleto
- e) ☐ 2º grau técnico completo
- f) ☐ 2º técnico grau incompleto
- g) ☐ 3º grau completo
- h) ☐ 3º grau incompleto
- i) ☐ Pós graduação

#### 2 - Quanto tempo você trabalha na empresa ?

- a) ☐ menos de 1ano
- b) ☐ Entre 1 e 3 anos
- c) ☐ Entre 3 e 5 anos
- d) ☐ Mais de 5 anos

#### 3 - Quais as fontes de informação mais consultadas na sua rotina?

- a) ☐ Relatórios internos
- b) ☐ Documentos eletrônicos
- c) ☐ Jornais/Revistas
- d) ☐ Literatura especializada
- e) ☐ Network (Rede de amigos)
- f) ☐ Outro, qual? \_\_\_\_\_

#### 4 - Assinale os meios de comunicação mais utilizados na sua rotina.

- a) ☐ Verbal
- b) ☐ Telefone
- c) ☐ E-mail
- d) ☐ Relatório
- e) ☐ Reuniões
- f) ☐ Outro, qual? \_\_\_\_\_

#### 5 - Com relação a localização da informação em formato eletrônico, como você avalia a disponibilização da informação ?

- a) ☐ Péssimo
- b) ☐ Ruim
- c) ☐ Bom
- d) ☐ Ótimo

#### 6 - Com relação a arquivos eletrônicos, qual o formato que você mais utiliza ?

- a) ☐ Editor de texto (Word)
- b) ☐ Planilha eletrônica (Excel)
- c) ☐ Power point
- d) ☐ Banco de dados
- e) ☐ Outro, qual? \_\_\_\_\_

#### 7 - Descreva quais as informações que você acha mais importante para a sua rotina:

---



---



---



---

#### 8 - Após a utilização, os documentos em formatos físicos e ou eletrônicos são:

- a) ☐ Jogados fora
- b) ☐ Arquivados banco de dados ou em arquivos físicos.
- c) ☐ Analisados para definição de tempo de permanência no arquivo
- d) ☐ Não é feito nada.
- e) ☐ Outro, qual? \_\_\_\_\_

#### 9 - O que você acha da disponibilização das informações relevantes em um portal interno?

- a) ☐ Péssimo
- b) ☐ Ruim
- c) ☐ Bom
- d) ☐ Ótimo

#### 10 - Quais informações você acha relevante no portal?

- a) ☐ Site Bancário
- b) ☐ informações sobre convênios de saúde
- c) ☐ informações sobre convênios odontológico
- d) ☐ Jornais eletrônicos
- e) ☐ Outros, quais? \_\_\_\_\_

---



---



### APÊNDICE 3 – RESULTADO DA TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

#### Resultados da Observação

Descrição	Tempo de serviço no setor
Operador 1	3 anos
Operador 2	5 meses
Operador 3	2 meses
Operador 4	5 anos
Operador 5	5 anos
Operador 6	5 meses

Documento: GePack

Endereço: P:\Gece\Gepack\Gepack2006\Linha 561\Gepack\_Março.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	2
Operador 2	3
Operador 3	4
Operador 4	1
Operador 5	3
Operador 6	3

Documento: Matriz de Treinamento

Endereço: P:\Gece\Manufatura\Padrões Manufatura\Matriz de treinamento\2006\Linha 561\Sopro.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	1
Operador 2	2
Operador 3	1
Operador 4	1
Operador 5	1
Operador 6	3

Documento: Perda de preforma

Endereço: P:\Indice\Indice PPF\2006\Perdas diárias\Perda de Pet\Perda de preforma.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	4
Operador 2	4
Operador 3	3
Operador 4	2
Operador 5	3
Operador 6	2

## APÊNDICE 4 – RESULTADO DA TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO APÓS O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

### Resultados da Observação

Descrição	Tempo de serviço no setor
Operador 1	3 anos
Operador 2	5 meses
Operador 3	2 meses
Operador 4	5 anos
Operador 5	5 anos
Operador 6	5 meses

Documento: GePack

Endereço: P:\Gecel\Gepack\Gepack2006\Linha 561\Gepack\_Março.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	<1
Operador 2	<1
Operador 3	1
Operador 4	<1
Operador 5	1
Operador 6	2

Documento: Matriz de Treinamento

Endereço: P:\Gecel\Manufatura\Padrões Manufatura\Matriz de treinamento\2006\Linha 561\Sopro.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	<1
Operador 2	1
Operador 3	<1
Operador 4	<1
Operador 5	<1
Operador 6	2

Documento: Perda de preforma

Endereço: P:\Indice\Indice PPF\2006\Perdas diárias\Perda de Pet\Perda de preforma.xls

Nome	Tempo(min)
Operador 1	1
Operador 2	<1
Operador 3	1
Operador 4	<1
Operador 5	<1
Operador 6	<1

## APÊNDICE 5 – PORTAL DE INFORMAÇÃO DA CÉLULA SOPRO

### PAGINA INICIAL DO PORTAL DE INFORMAÇÕES.

**AmBev** Companhia de Bebidas das Américas

# SOPRO 40bar

**Pilares Manufatura**

- Pilar Gestão
- Pilar Qualidade
- Pilar Manutenção
- Pilar Segurança

**Equipe sopro**

- Alexandre Andrade da Silva
- Adenilson Aparecido de Camargo
- Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
- Elaine Katsunori

**Informações relevantes para a célula dividida em pilares.**

**Segurança**

- Clique aqui e veja o Diálogo de segurança da semana;
- A célula sopro está a XXXXX dias sem acidentes com afastamento;
- Clique aqui e veja o resultado do PDS do mês.

**Manufatura**

**Sistemas Corporativos**

- M.E.S
- T.I.C.V.
- People Soft
- Portal AmBev
- SGP
- Cultura AmBev

**Links para sistemas internos da organização.**

**em primeiro lugar**

**Nossa gente faz a diferença**

**Resultado da eficiência diária.**

**Nossa Visão**

Data	Dia	Eficiência
01/10/2006	Segunda - Feira	100 %
02/10/2006	Terça - Feira	100 %
03/10/2006	Quarta - Feira	100 %
04/10/2006	Quinta - Feira	100 %
05/10/2006	Sexta - Feira	0 %
06/10/2006	Sábado	0 %
07/10/2006	Domingo	0 %

# PAGINA INICIAL DO PORTAL DE INFORMAÇÕES.

**AmBev** Companhia de Bebidas das Américas

## SOPRO 40bar

**Pilares Manufatura**

**Pilar Gente**

**Pilar Qualidade**

**Pilar Manutenção**

**Equipe sopro**

- Alexandre Andrade da Silva
- Adenilson Aparecido de Camargo
- Carlos Daniel Rodrigues dos Santos

**GRITO DE GUERRA**

**Segurança**

Clique aqui e veja o Diálogo de segurança da semana;

A célula sopro está a XXXXX dias sem acidentes com afastamento;

Clique aqui e veja o resultado do PDS do mês.

**Eficiência Diária**

01/10/2006	Segunda - Feira	100 %
02/10/2006	Terça - Feira	100 %
03/10/2006	Quarta - Feira	100 %
04/10/2006	Quinta - Feira	100 %
05/10/2006	Sexta - Feira	0 %
06/10/2006	Sábado	0 %
07/10/2006	Domingo	0 %

**Sistemas Corporativos**

**M.E.S**

Cultura Ambev

**Nossos consumidores em primeiro lugar**

**Nossa gente faz a diferença**

**Fazemos as coisas acontecerem**

**Atuamos como líderes**

**Nossa Visão**

Informações sobre segurança

Lista dos nomes dos integrantes das equipes

## PAGINA INICIAL DO PORTAL DE INFORMAÇÕES.

▶	Alexandre Andrade da Silva
▶	Adenilson Aparecido de Camargo
▶	Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶	Flávio Kuligowski
▶	Marcos Cezar Silva da Silva
▶	Marcos Roberto dos Santos
▶	Mairício Gavleta
▶	Vinicius Maciel Haçiluc

▶	03/10/2006	Quarta - Feira	100 %
▶	04/10/2006	Quinta - Feira	100 %
▶	05/10/2006	Sexta - Feira	0 %
▶	06/10/2006	Sábado	0 %
▶	07/10/2006	Domingo	0 %

**acontecerem**

**Atuamos como líderes**

**Nossa Visão**

- ♦ **I**: Estar presente em todos os países da América;
- ♦ **I**: Ser líder em todos eles, principalmente nos EUA, no segmento

**Acumulado Mensal**

**100 %**

**Telefones úteis**

**Clique aqui para abrir a lista de telefones atualizada.**

**Link para lista de telefones**

**Links externos**

**Metas Coletivas**

- ▶ SAC
- ▶ PQRM
- ▶ OOO
- ▶ Produtividade
- ▶ Nível de Serviço
- ▶ Eficiência de Consumo
- ▶ CV sem MP/ Embalagens

**Voltar**

▶	<b>Índice</b>	<b>Acumulado</b>
▶	Perda de PET	0,10 %
▶	Perda de pré - forma	0,10 %

**SAC**

**SAC Antarctica:** 0800 725 0003 - [disk@antarctica.com.br](mailto:disk@antarctica.com.br)

**SAC Brahma:** 0800 725 0001 - [sac@brahma.com.br](mailto:sac@brahma.com.br)

**SAC Skol:** 0800 725 0002 - [sac@skol.com.br](mailto:sac@skol.com.br)

**SAC Pepsi:** 0800 725 0004

**SAC Gatorade:** 0800 725 0005

**Links úteis**

**Banco do Brasil**

**Medservice**

**Vidalink**

**Odontoprev**

**Horário dos ônibus**

**Notícias atuais**

Desenvolvido por Thiago Elias de Miranda  
[citem@ambev.com.br](mailto:citem@ambev.com.br)

AmBev 2006 © - Companhia de Bebidas das Américas - Filial Curitiba/Paraná



## PÁGINA DO PILAR GENTE


Companhia de Bebidas das Américas



Pilares Manufatura






Equipe sopro

▶ Alexandre Andrade da Silva
▶ Adenilson Aparecido de Camargo
▶ Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶ Flávia Veloso



- ▶ Treinamentos
- ▶ MES
- ▶ MES Eventos
- ▶ Segurança
- ▶ C.B.M
- ▶ Treinamento em processo
- ▶ Lema de segurança
- ▶ Gerenciador do Pilar Gente

Sistemas Corporativos

M.E.S

T.I.C.V.

People Soft

Portal AmBev

SGP

Cultura Ambev

	<b>Nossos consumidores em primeiro lugar</b>
	<b>Nossa gente faz a diferença</b>
	<b>Fazemos as coisas acontecerem</b>
	<b>Atuamos como líderes</b>

Nossa Visão

	♦ I: Estar presente em
--	------------------------

## PÁGINA DO PILAR GESTÃO


Companhia de Bebidas das Américas



Pilares Manufatura





Equipe sopro

▶	Alexandre Andrade da Silva
▶	Adenilson Aparecido de Camargo
▶	Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶	Elaine Kellermann



- ▶ Farol da célula
- ▶ Agenda da Rotina
- ▶ Mandamentos
- ▶ Planilha de check de padrões
- ▶ Controle de pré-formas
- ▶ Matriz de treinamento Sopro
- ▶ GEPACK
- ▶ Gerenciador de gestão

Sistemas Corporativos

M.E.S

T.I.C.V.

People Soft

Portal AmBev

SGP

Cultura Ambev



Nossos consumidores em primeiro lugar



Nossa gente faz a diferença



Fazemos as coisas acontecerem



Atuamos como líderes

Nossa Visão

♦ 1: Estar presente em

## PÁGINA DO PILAR GESTÃO


Companhia de Bebidas das Américas



Pilares Manufatura






Equipe sopro

▶	Alexandre Andrade da Silva
▶	Adenilson Aparecido de Camargo
▶	Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶	Eládio Volicowski



- ▶ Gepack Janeiro
- ▶ Gepack Fevereiro
- ▶ Gepack Março
- ▶ Gepack Abril
- ▶ Gepack Maio
- ▶ Gepack Junho
- ▶ Gepack Julho
- ▶ Gepack Agosto
- ▶ Gepack Setembro
- ▶ Gepack Outubro

Sistemas Corporativos

[M.E.S](#)

[T.I.C.V.](#)

[People Soft](#)

[Portal AmBev](#)

SGP

Cultura Ambev



Nossos consumidores em primeiro lugar



Nossa gente faz a diferença



Fazemos as coisas acontecerem



Atuamos como líderes

Nossa Visão

- ♦ *f*: Estar presente em



## PÁGINA DO PILAR QUALIDADE


Companhia de Bebidas das Américas



Pilares Manufatura






Equipe sopro

▶	Alexandre Andrade da Silva
▶	Adenilson Aparecido de Camargo
▶	Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶	Eládio Volkmann



- ▶ Receita de processo
- ▶ RR
- ▶ GEEFQ
- ▶ Rota da qualidade
- ▶ Ge\$umo\$
- ▶ Data de produção
- ▶ Gerenciador de Qualidade

Sistemas Corporativos

[M.E.S](#)

[T.I.C.V.](#)

[People Soft](#)

[Portal AmBev](#)

[SGP](#)

Cultura Ambev

	<b>Nossos consumidores em primeiro lugar</b>
	<b>Nossa gente faz a diferença</b>
	<b>Fazemos as coisas acontecerem</b>
	<b>Atuamos como líderes</b>

Nossa Visão

♦	<b>I: Estar presente em</b>
---	-----------------------------

## PÁGINA DO PILAR MANUTENÇÃO


Companhia de Bebidas das Américas



Pilares Manufatura






Equipe sopro

▶	Alexandre Andrade da Silva
▶	Adenilson Aparecido de Camargo
▶	Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶	Elaine Kolesinski



- ▶ Lição de 1 ponto
- ▶ Cartilha básica de manutenção
- ▶ Planilha de análise de falhas
- ▶ Custo mensal
- ▶ Gerenciador do Pilar Manutenção

Sistemas Corporativos

[M.E.S](#)
[T.I.C.V.](#)
[People Soft](#)
[Portal AmBev](#)
SGP

Cultura Ambev

	<b>Nossos consumidores em primeiro lugar</b>
	<b>Nossa gente faz a diferença</b>
	<b>Fazemos as coisas acontecerem</b>
	<b>Atuamos como líderes</b>

Nossa Visão

	♦ <b>I: Estar presente em</b>
--	-------------------------------

## PÁGINA DA LISTA DE TELEFONES

AmBev

Companhia de Bebidas das Américas

Gerenciador do Packaging

Células

  
**OS VIDRADOS**

  
Sopro

  
561-1

  
561-2

GRITO DE GUERRA

Manufatura / VPO vai nos

Nome	Telefone residencial	Celular
Adenilson Camargo		9151-7366
Adriano Josdan	-	91222116
Alexandre Andrade	233-3259	8827-5805
André - Pinuca	-	8824-66-00
Carlos Daniel	255-3739	9166-9508
Ewerson Knoll	286-6961	8814-6596
Fabiane	-	9604-9976
Fabiano	336-1017	9127-1244
Flávio Kuligowski	256-3906	9921-2086
João Ricardo	-	99152785
Marcos Cezar - Rio Grande do Sul	051-3055-14-20	-

Sistemas Corporativos

M.E.S

T.I.C.V.

People Soft

Portal AmBev

SGP

Cultura Ambev



Nossos  
consumidores  
em primeiro  
lugar



Nossa gente faz  
a diferença



Fazemos as  
coisas  
acontecerem



Atuamos como  
líderes

Nossa Visão



# LOCALIZAÇÃO DA PLANILHA GEPACK\_MARÇO.XLS



Companhia de Bebidas das Américas



## SOPRO 40bar

### Pilares Manufatura





### Equipe sopro

Alexandre Andrade da Silva
Adenilson Aparecido de Camargo
Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
Eládio Vilela

### GRITO DE GUERRA

Manufatura

#### Segurança

[Clique aqui para a página de segurança da semana](#)  
 Link para a página de segurança da semana  
 pilar gestão

A célula sopro está a XXXXX dias sem acidentes com afastamento;  
 Clique aqui e veja o resultado do PDS do mês.

#### Eficiência Diária



01/10/2006	Segunda - Feira	100 %
02/10/2006	Terça - Feira	100 %
03/10/2006	Quarta - Feira	100 %
04/10/2006	Quinta - Feira	100 %
05/10/2006	Sexta - Feira	0 %
06/10/2006	Sábado	0 %
07/10/2006	Domingo	0 %

### Sistemas Corporativos

[M.E.S](#)  
[T.I.C.V.](#)  
[People Soft](#)  
[Portal AmBev](#)  
[SGP](#)

### Cultura Ambev



**Nossos consumidores em primeiro lugar**



**Nossa gente faz a diferença**



**Fazemos as coisas acontecerem**



**Atuamos como líderes**

### Nossa Visão

## LOCALIZAÇÃO DA PLANILHA GEPACK \_MARÇO.XLS

AmBev
Companhia de Bebidas das Américas

SOPRO 40bar

**Pilares Manufatura**

**Equipe sopro**

▶ Alexandre Andrade da Silva
▶ Adenilson Aparecido de Camargo
▶ Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶ Elvira Veloso

- ▶ Farol da célula
- ▶ Agenda da Rotina
- ▶ Mandamentos
- ▶ Planilha de check de padrões
- ▶ Controle de pré-formas
- ▶ Matriz de treinamento Sopro
- ▶ **GEPACK**
- ▶ Gerenciador de gestão

**Sistemas Corporativos**

[M.E.S](#)

[T.I.C.V.](#)

[People Soft](#)

[Portal AmBev](#)

[SGP](#)

**Cultura Ambev**

Nossos  
consumidores em  
primeiro lugar

Nossa gente faz a  
diferença

Fazemos as coisas  
acontecerem

Atuamos como  
líderes

**Nossa Visão**

♦ 1: Estar presente em

Link para a página Gepack

## LOCALIZAÇÃO DA PLANILHA GEPACK\_MARÇO.XLS



Companhia de Bebidas das Américas



**Pilares Manufatura**

- 
- 
- 
- 

**Equipe sopro**

▶ Alexandre Andrade da Silva
▶ Adenilson Aparecido de Camargo
▶ Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶ Eládio Vallesmali



- ▶ Gepack Janeiro
- ▶ Gepack Fevereiro
- ▶ **Gepack Março** → Link para o arquivo Gepack\_março.xls
- ▶ Gepack Abril
- ▶ Gepack Maio
- ▶ Gepack Junho
- ▶ Gepack Julho
- ▶ Gepack Agosto
- ▶ Gepack Setembro
- ▶ Gepack Outubro

**Sistemas Corporativos**

- [M.E.S](#)
- [T.I.C.V.](#)
- [People Soft](#)
- [Portal AmBev](#)
- SGP

**Cultura Ambev**

	<b>Nossos consumidores em primeiro lugar</b>
	<b>Nossa gente faz a diferença</b>
	<b>Fazemos as coisas acontecerem</b>
	<b>Atuamos como líderes</b>

**Nossa Visão**

♦ I: Estar presente em
------------------------



## LOCALIZAÇÃO DA PLANILHA SOPRO.XLS



Companhia de Bebidas das Américas



**Pilares Manufatura**

-  Pilar Gente
-  Pilar Gestão
-  Pilar Qualidade
-  Pilar Manutenção

**Equipe sopro**

▶	Alexandre Andrade da Silva
▶	Adenilson Aparecido de Camargo
▶	Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶	Elaine Kolesinski

**Pilar Gestão**

- ▶ Farol da célula
- ▶ Agenda da Rotina
- ▶ Mandamentos
- ▶ Planilha de check de padrões
- ▶ Controle de pré-formas
- ▶ **Matriz de treinamento Sopro**
- ▶ GEPACK
- ▶ Gerenciador de gestão

**Sistemas Corporativos**

- M.E.S
- T.I.C.V.
- People Soft
- Portal AmBev
- SGP

**Cultura Ambev**

-  **Nossa gente faz a diferença**
-  **Fazemos as coisas acontecerem**
-  **Atuamos como líderes**

**Nossa Visão**

- ♦ **Estar presente em**

Link para o arquivo Gepack\_março.xls

## LOCALIZAÇÃO DA PLANILHA PERDA DE PREFORMAS.XLS


Companhia de Bebidas das Américas



# SOPRO 40bar

**Pilares Manufatura**

Pilar  
Gente

Pilar  
Gestão

Pilar  
Qualidade

Pilar  
Manutenção

**Equipe sopro**

▶ Alexandre Andrade da Silva
▶ Adenilson Aparecido de Camargo
▶ Carlos Daniel Rodrigues dos Santos
▶ Eládio Volizemski



**Pilar Gestão**

- ▶ Farol da célula
- ▶ Agenda da Rotina
- ▶ Mandamentos
- ▶ Planilha de check de padrões
- ▶ Controle de pré-formas
- ▶ Matriz de treinamento Sopro →
- ▶ GEPACK
- ▶ Gerenciador de gestão

**Sistemas Corporativos**

[M.E.S](#)

[T.I.C.V.](#)

[People Soft](#)

[Portal AmBev](#)

SGP

[Cultura Ambev](#)

**Nossos  
unidores em  
meio lugar**

	<b>Nossa gente faz a diferença</b>
	<b>Fazemos as coisas acontecerem</b>
	<b>Atuamos como líderes</b>

**Nossa Visão**

	♦ I: Estar presente em
--	---------------------------

Link para o arquivo  
Perda de preformas.xls